

**KOMUNIKASI INOVASI TRANSAKSI ELEKTRONIK
MELALUI PROGRAM *SMART CARD*
DI KOTA PEKANBARU**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

GISTA APRILIA
NIM. 11443204662

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2019**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

@Hak cipta milik UIN

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Halaman Persetujuan Pembimbing

**KOMUNIKASI INOVASI TRANSAKSI ELEKTRONIK
MELALUI PROGRAM *SMART CARD* DI KOTA PEKANBARU**

Disusun Oleh:


NAMA : GISTA APRILIA

NIM : 1144204662

Telah disetujui dosen pembimbing pada tanggal: 04 September 2019.

Mengetahui :

Pembimbing



Dr. Toni Hartono, M.Si
NIP.197806052007011024

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004, Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN


Skripsi dengan judul “Komunikasi Inovasi Transaksi Elektronik Melalui Program Smart Card di Kota Pekanbaru” yang ditulis oleh:

Nama : Gista Aprilia
Nim : 11443204662
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia ujian sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

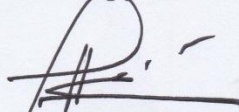
Hari : Senin
Tanggal : 7 Oktober 2019

Dan disetujui sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

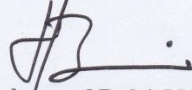
Pekanbaru, 06 Desember 2019
Dekan

Dr. Nardiy, MA
NIP. 19640620 200701 2 023

Tim Penguji

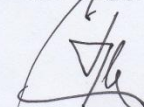
Ketua/ Penguji I


Dr. Azni, M.Ag
NIP. 19701010 200701 1 051

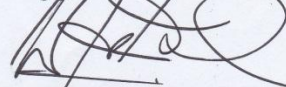
Penguji III


Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 20110 1 004

Sekretaris/ Penguji II


Drs. H. Syahril Romli, M.Ag
NIP. 19570611 198803 1 001

Penguji IV


Intan Kemala, S.Sos, M.Si
NIP. 19810612 200801 2 017

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Nama : GISTA APRILIA
NIM : 11443204662
Judul : "KOMUNIKASI INOVASI TRANSAKSI ELEKTRONIK
MELALUI PROGRAM SMART CARD DI KOTA
PEKANBARU "

Telah diseminarkan pada :

Hari : Selasa

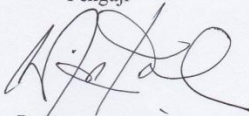
Tanggal : 10 Juli 2018

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 9 Agustus 2018

Panitia Seminar Proposal

— Penguji



Intan Kemala, S.Sos, M.Si
NIP. 198106122008012017

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Gista Aprilia
NIM : 11443104602

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

“KOMUNIKASI INOVASI TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI PROGRAM *SMART CARD* DI KOTA PEKANBARU” adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut di beri tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Pekanbaru, 04 September 2019
Yang membuat pernyataan



GISTA APRILIA
NIM. 11443104602

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 04 September 2019

No : Nota Dinas
Lampiran : 4 (Eksemplar)
Hal : Pengajuan Skripsi
Kepada YTH.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Di-

Tempat

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh..

Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna untuk kesempurnaan skripsi ini maka mahasiswa berikut ini:

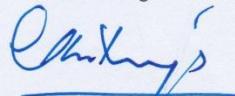
NAMA : **GISTA APRILIA**
NIM : **11443204662**
Jurusan : **ILMU KOMUNIKASI**
Konsentrasi : **PUBLIC RELATION**

Dapat diajukan untuk menempuh ujian skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul **"KOMUNIKASI INOVASI TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI PROGRAM SMART CARD DI KOTA PEKANBARU"**.

Harapan kami agar dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikianlah surat pengajuan ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih. Wassalam.

Pembimbing



Dr. Toni Hartono, M.Si
NIP.197806052007011024

ABSTRAK

: Gista Aprilia

: Ilmu Komunikasi

: **Komunikasi Inovasi Transaksi Elektronik Melalui Program Smart Card di Kota Pekanbaru**

Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian kota Pekanbaru bidang penyelenggara *e-Government* yang merencanakan dan melaksanakan kegiatan atau program *smart card* ini, memberikan penerangan dan sosialisasi kepada masyarakat, serta mengevaluasi sikap dan opini publik agar program berjalan dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi inovasi transaksi elektronik melalui program *Smart Card* di kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi program smart card madani membantu pemerintah dalam pelayanan publik di kota Pekanbaru, mengganti uang tunai menjadi uang elektronik, serta sebagai alat absensi untuk ASN pemerintahan kota Pekanbaru. Saluran Komunikasi menggunakan media massa seperti koran, majalah, radio, televisi, media internet seperti website pemko Pekanbaru, media sosial serta media interpersonal seperti pertemuan jajaran pemerintahan. Jangka Waktu dimulai dari proses perencanaan di tahun 2016 launching ditahun 2017, dari tahun 2018 hingga sekarang masyarakat yang menggunakan sebanyak 50.000. dan untuk ASN kota Pekanbaru sebanyak 8.351 dan smart card terus didistribusikan kepada masyarakat. Sistem sosial melibatkan bank BNI sebagai penerbit kartu, dinas Kominfo yang menjalankan program ini, disdukcapil sebagai penyedia data, dan masyarakat itu sendiri sebagai pengguna kartu ini. .

Kata kunci : Komunikasi, Inovasi, Transaksi Elektronik, Smart Card

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Gista Aprilia

Department : Communication

Title : The Communication of Electronic Transaction Innovation through the *Smart Card* Program in Pekanbaru

The Pekanbaru Statistical and Communication Information Communication Office in the field of e-Government organizers who plan and implement these smart card activities or programs, provide information and socialization to the community, and evaluate public attitudes and opinions so that the program runs well. The purpose of this study is to investigate the communication of electronic transaction innovation through the Smart Card program in Pekanbaru. This research uses descriptive qualitative method while data collection techniques use interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that the madani smart card innovation program helps the government in public services in the city of Pekanbaru, replacing cash into electronic money. It is also used as an attendance tool for the Pekanbaru civil servants. Communication Channels use mass media such as newspapers, magazines, radio, television, and internet. It uses Pekanbaru Government website, social media and interpersonal media such as government officials. Starting from the planning process in 2016 and launching in 2017, to now, the community uses 50,000. There are at least 8,351 Pekanbaru civil servants uses smart cards and they are distributed to the public. The social system involves BNI as the card issuer, the Ministry of Communication and Information that runs the program, the *disdukcapil* as the data provider, and the community itself as the user of this card. .

Keywords: Communication, Innovation, Electronic Transactions, Smart Cards

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala Puji Allah SWT, atas segala limpahan berupa rahmat, hidayah dan inayah-Nya, serta kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat beserta salam penulis ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliah kepada zaman yang penuh cahaya dan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini.

Skripsi dengan judul “Komunikasi Inovasi Transaksi Elektronik Melalui Program *Smart Card* di Kota Pekanbaru” ini merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada jurusan Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara moril maupun materil. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Muhammad Heppizon yang telah duluan pergi kehadapan-Nya, yang selalu memberikan support dan masukannya kepada penulis hingga ajal menjemput dan Ibunda Rina Eka Putri yang setiap saat mengingatkan, memberikan dukungan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa yang tiada hentinya kepada penulis agar segera menyelesaikan karya ilmiah ini. Semua pengorbanan dan kasih sayang ayahanda dan Ibunda berikan tidak akan pernah bisa terlupakan dan terbalaskan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan dengan rasa hormat ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. H. Suryan A. Jamrah, M.A, Bapak Dr. Kusnadi, M.Pd dan Drs. H. Promadi, M.A, Ph.D Selaku wakil Rektor I, II, dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Nurdin, M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan II sekaligus Pembimbing I yang telah meluangkan waktu begitu banyak, memberikan bimbingan dan ilmunya kepada penulis dan Bapak Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Yantos, S.I.P selaku Sekretaris Jurusan ilmu komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si Selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu begitu banyak, memberikan bimbingan dan ilmunya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Bapak Drs. Sudirman, M.Ag Selaku pembimbing II yang sempat membantu, memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Ibu Intan Kemala, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing Akademik penulis selama menjadi mahasiswi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Kepala pimpinan dan seluruh pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan dan fasilitas peminjaman buku referensi kepada penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Kepada Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan telah menerima penulis dengan baik.
12. Kepada kakak tersayang kak Dana, abang ipar terbaik bang Toni, abang Budi dan adek bungsuku Abdillah serta 3 Ponakan ibu, Syahdan, Namira, Alyssa dan keluarga besarku H.M.Khatib Samad family's yang senantiasa menjadi berbagi cerita, mendengarkan curhat keluh kesah penulis, memberikan semangat motivasi, dan menjadi pengobat penulis dikala sedih.
13. Kepada sahabat-sahabat terbaik sepanjang masa, Ma Faust: Oktaviani Turnesia, Nur izzati Hasanah, Novi Yarni, Cyntia Sri Wahyuni, Gustiana Putri, Linda Wahidah Harfi yang sudah mensupport, mendukung, dan selalu mengingatkan dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada bang Andri yang telah mensupport dan menyemangati penulis dalam pembuatan skripsi ini.
15. Kepada teman kelas semester 1-2 ILKOM E'14 yang sudah memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
16. Teman-teman Public Relation C tahun 2015 yaitu Ade Lilla, Ardian Toni, Aulia Andriyanto, Dio Pratama P S. I.Kom, Eka Wahyuni, Gebby Destia S, Hendra Cahyadi, Hilma Arifah Lubis, Ibnu Ali, Intan Cornela, Irfan Tasbih, Irvan Desa Ritongga, Khairani Syam, Khairul Anwar, M.Ryza Bayudhi, Mardalena Eka S, Mayda Putri, Mubarakah, Muhammad Yamin, Nora Fariza, Novia Kolopaking, Nopiyarni, Nurul Fitriani, Ozi Tryvela, Pinta Ummisha, Renny Umami, Rika Opriani, Rima Triana, Ryan Andre, Sergio Efendi, Sherly Wulandari, Syafi'I, Syaikul Syahid, Wardatul Jannah, Wanda Winalda, Widya Astuti, Wirda Nofira, Yani Hariyani Dan Zulmahdi.
17. Teman-teman kuliah Kerja Nyata (KKN) Desa Rimba Beringin, Kecamatan Tapung Hulu, Kabupaten Kampar. Tyaak, Omak Oca, Winda, Ririn, Tari, Uci, Uni Fanni, Doni, Adil, Syaiful, Dinul dan Rizky.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

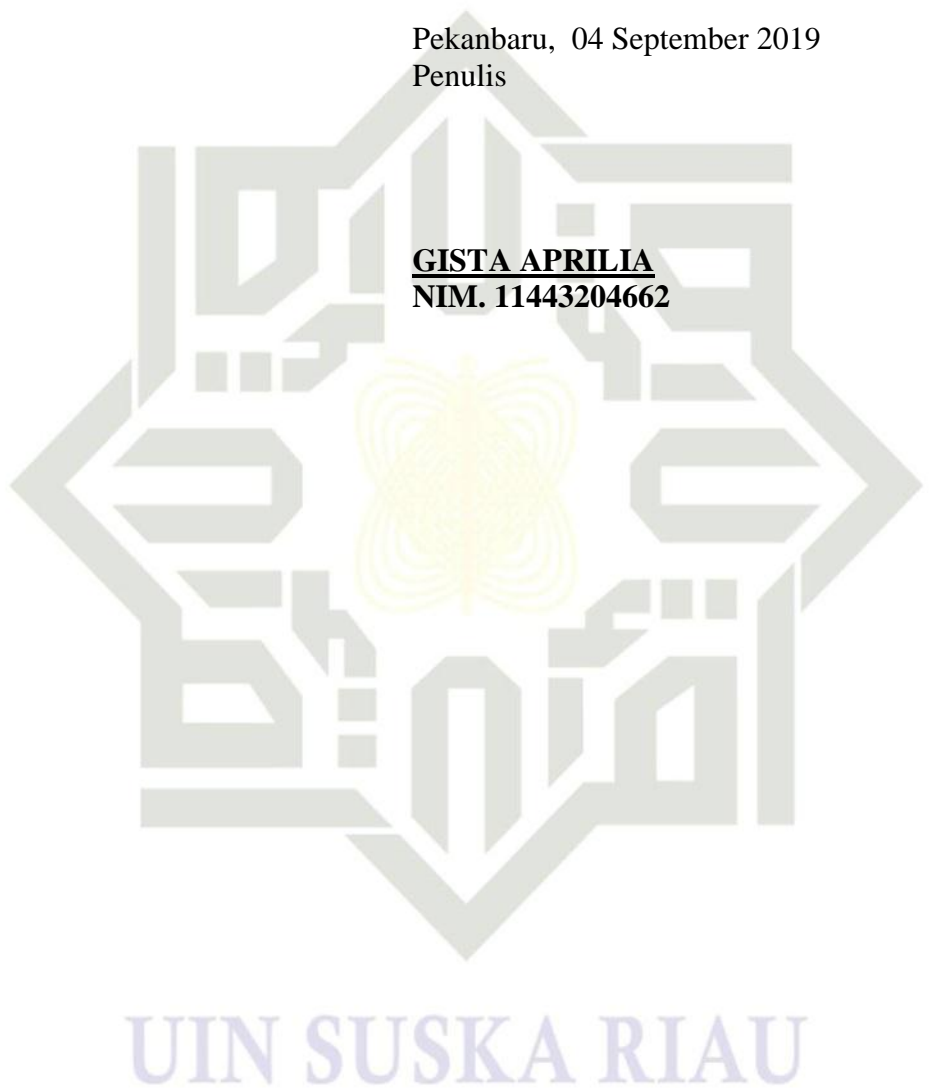
18. Sahabat dimasa Putih Abu-abu. NGFI Sman 2 Bangkinang Kota.

19. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin
Rabbal Alamin.

Pekanbaru, 04 September 2019
Penulis

GISTA APRILIA
NIM. 11443204662



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori	8
B. Kajian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	32
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
D. Sumber Data.....	33
E. Informan Penelitian.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Validitas Data.....	37
H. Teknik Analisis Data.....	38

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Dasar Pembentukan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru	40
B. Visi dan Misi	41
C. Uraian Tugas (<i>Job Descriptions</i>) Bagian Unit Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru	42
D. Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru	46

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan	66

BAB VI PENUTUP

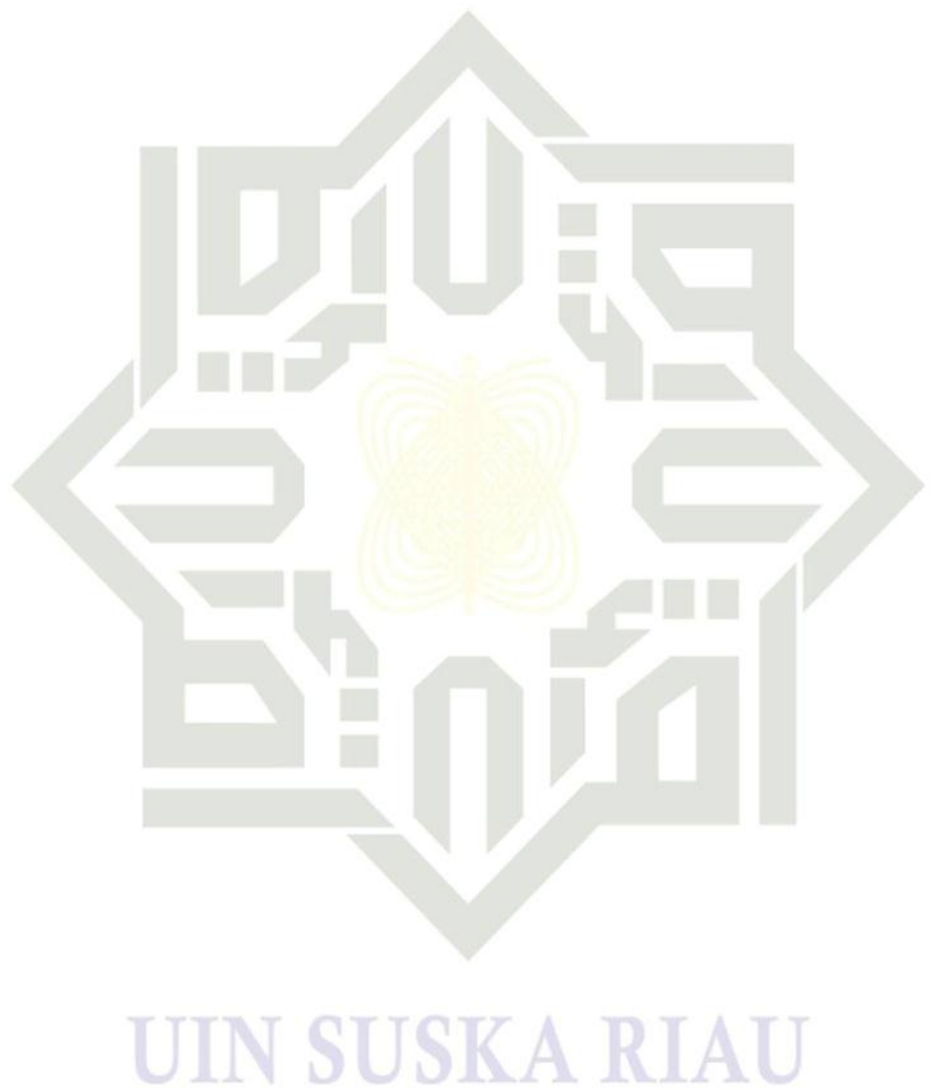
A. Kesimpulan	74
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Data Informan	48
-------------------------------	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

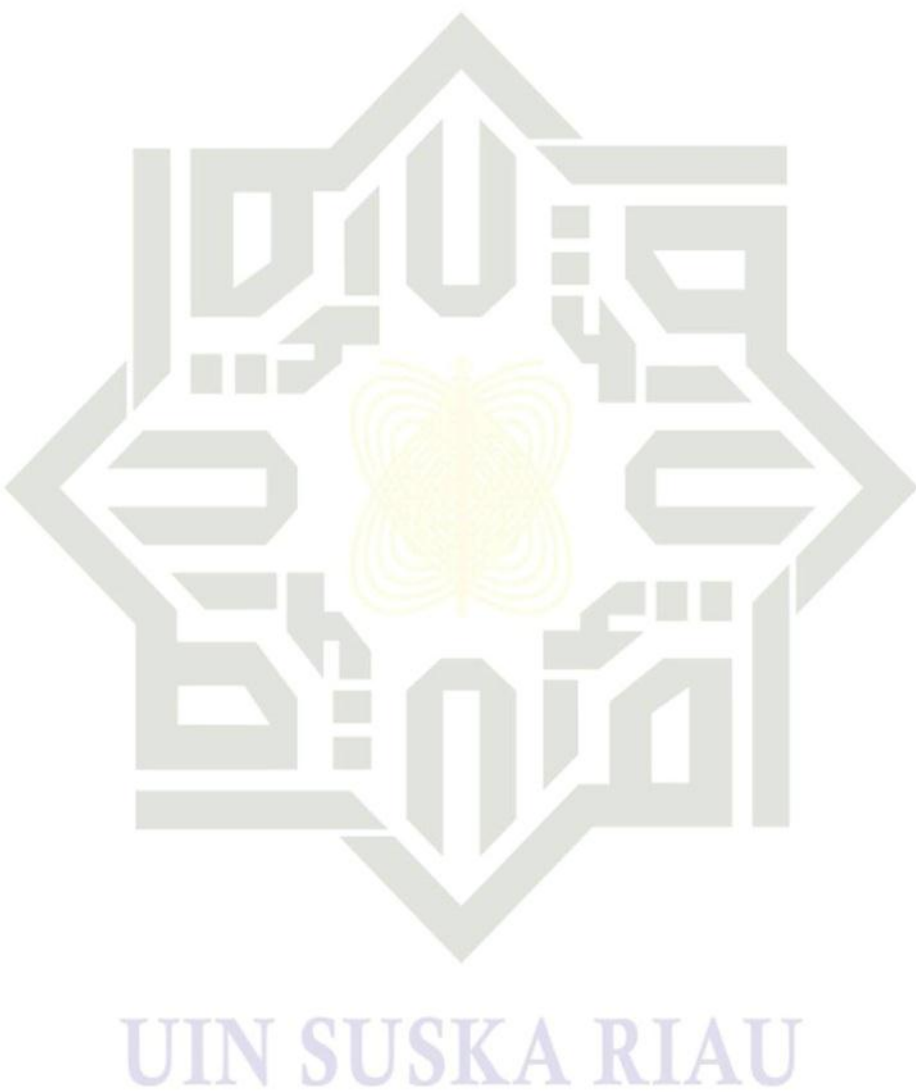
Gambar 2.1	Unsur – Unsur Komunikasi	11
Gambar 2.2	Unsur – Unsur Difusi Inovasi	22
Gambar 2.3	Kerangka Pikir Penelitian	31
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru Tahun 2018	47
Gambar 5.1	Tampak fisik <i>Smart Card</i> Madani	50
Gambar 5.2	Uji Coba <i>Smart Card</i> Madani di Bus Trans Metro Pekanbaru	51
Gambar 5.3	Sosialisasi <i>Smart Card</i> Madani di Youtube	54
Gambar 5.4	Berita <i>Smart Card</i> Madani yang diterbitkan di media online	55
Gambar 5.5	Berita <i>Smart Card</i> Madani yang diterbitkan di media Cetak	55
Gambar 5.6	Sosialisasi cara penggunaan <i>Smart Card</i> Madani kepada ASN kota Pekanbaru	57
Gambar 5.7	Peresmian Kartu <i>Smart Card</i> Madani bertepatan dengan Upacara HUT RI ke 72	59
Gambar 5.8	Launching Kartu Smart Madni di SMPN 4 Pekanbaru	61
Gambar 5.8	Peresmian Penggunaan <i>Smart Card</i> Madani di Bandara SS K II	62
Gambar 5.9	Audiensi Bersama direktorat jendral Otonomi daerah Kementrian Dalam negeri mengenai <i>Smart Card</i> Madani .	66

DAFTAR LAMPIRAN

- lampiran 1. Daftar Wawancara
- lampiran 2. Foto Dokumentasi
- lampiran 3. Surat-surat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masa ini, kemajuan teknologi mampu merubah gaya hidup masyarakat. Kota - kota besar di Indonesia saat ini telah menggunakan teknologi sebagai penunjang kemajuan suatu kota yang dibuat disegala bidang. Salah satunya Kota Pekanbaru yang pada saat mengalami perkembangan yang cukup pesat. Seiring dengan perkembangannya, Pekanbaru juga melakukan peningkatan dalam teknologi yang mempermudah masyarakat pekanbaru dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Teknologi yang dibuat merupakan sarana dalam menunjang kegiatan perekonomian masyarakat di kota Pekanbaru. Saat ini Pemerintah Kota Pekanbaru memberikan inovasi yang cepat, tepat dan akurat, hal ini dilakukan untuk mendukung percepatan visi-misi walikota Pekanbaru untuk menjadikan kota Pekanbaru sebagai *Smart City* yang madani. Maka pemerintah Kota meluncurkan *Smart Card* Madani.¹

Smart City merupakan sebuah konsep kota pintar yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Tujuan dari konsep *smart city* ini adalah untuk menentukan konsep tata letak kota yang cerdas dan berkarakter. *Smart city* ini pada intinya memiliki 6 dimensi yaitu ekonomi yang cerdas, mobilitas cerdas, lingkungan pintar, masyarakat cerdas, Kehidupan yang cerdas dan pemerintahan yang cerdas.²

Program *Smart Card* ini merupakan salah satu dari konsep *Smart City* yang merupakan sebuah konsep inovasi daerah yang telah diatur dalam UU

¹<http://pekanbaru.go.id/berita/berita-pemko/3497-walikota-resmi-launching-smart-card> (Diakses pada tanggal 10 Februari 2018)

²<http://pekanbaru.tribunnews.com/2016/06/24/ini-dia-pengertian-dan-konsep-smart-city> (Diakses pada tanggal 9 juli 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dalam bab XXI bertajuk Inovasi daerah pasal 386-pasal 390. Dalam undang-undang tersebut dikatakan bahwa pemerintah daerah harus melakukan inovasi yang menunjang pembangunan daerah. Konsep ini merupakan impian bagi kota-kota di Indonesia karena konsep ini diyakini bisa menyelesaikan berbagai masalah perkotaan seperti kemacetan, penumpukan sampah, dan keamanan warga kota. Konsep *smart city* ini juga sudah diterapkan di berbagai kota besar di Indonesia. Beberapa kota besar di Indonesia yang sudah menerapkan konsep *smart city* ini antara lain Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Malang, Balikpapan, dan Makasar³

Program *Smart Card* diluncurkan pada bulan Agustus 2017 di kota Pekanbaru oleh Walikota DR. H. Firdaus, ST. MT. Program ini dijalankan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) kota Pekanbaru, Bidang Penyelenggara *e-Government* dan bekerja sama dengan bank BNI untuk menjalankan program yang dibuat oleh Walikota yang mana hal tersebut dijelaskan dalam peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2016 bab IV bagian keempat mengenai tugas dan fungsi bidang Penyelenggara *e-Government* yaitu melakukan penyiapan, perumusan, dan pelaksana kegiatan di bidang infrastruktur dan teknologi, pengembangan pengelolaan aplikasi serta keamanan informasi dan komunikasi.

Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian kota Pekanbaru, bidang penyelenggara *e-Government* juga merangkup sebagai pelaksana fungsi humas dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan atau program *smart card* ini, memberikan penerangan dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi dan kegunaan, serta mengevaluasi sikap dan opini publik agar program berjalan dengan baik.

Smart card yang dibuat pemerintah kota Pekanbaru ini memiliki banyak fungsi yaitu sebagai alat transaksi *Banking* maupun *Non-Banking* dan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan kota Pekanbaru. Selain itu juga

³ Jurnal Ilmu Komuniasi Visip Volume 4, Nomor 2, Oktober 2017, Annisa Citra Triyanda, "Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dalam Mensosialisasikan Program Smart City".

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

smart card ini bisa menjadi kartu identitas bagi masyarakat serta berfungsi sebagai pengganti uang tunai.⁴ Jadi dengan kartu ini masyarakat dapat menabung dan bisa difungsikan sebagai Anjungan Tunai Mandiri atau bahasa Inggris: *Automatic Teller Machine* (ATM)⁵. Kemudahan lainnya yang dirasakan dalam menggunakan *Smart Card* ini akan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan Pelayanan Publik. Pelayanan-pelayanan yang akan diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dapat diberikan lebih cepat dan lebih baik, tanpa antri, tanpa mengisi formulir lagi.

Selain itu juga, ada tiga Organisasi Perangkat Daerah yang akan melaksanakan fungsi program *smart card* ini. Diantaranya, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan dan Dinas Perhubungan. Dinas Kesehatan, selain untuk pelayanan kartu ini berfungsi untuk menyimpan data dan perkembangan kesehatan pasien. Sedangkan pada Dinas Pendidikan, *smart card* akan diterapkan *smart school* yang berfungsi sebagai absensi dan pembayaran di kantin sekolah. Dan pada Dinas Perhubungan, *smart card* akan diterapkan di Trans Metro Pekanbaru.⁶

Inovasi yang dibuat ini masih sangat perlu untuk dilakukan sosialisasi kepada masyarakat. Dikarenakan saat ini, masyarakat kota Pekanbaru masih banyak yang belum mengetahui mengenai program pemerintah tersebut. Maka dari itu program ini harus dikomunikasikan kepada masyarakat. Komunikasi tersebut bisa dilakukan melalui website resmi pemerintah dan berita-berita online, akan tetapi masyarakat Pekanbaru tidak aktif untuk mencari tahu mengenai program pemerintah, sehingga informasi mengenai program ini tidak tersebar secara baik. Hal tersebutlah yang melandasi perlunya mengkomunikasikan kepada masyarakat tentang inovasi ini.

Tujuan dilakukannya komunikasi inovasi program *smart card* ini yaitu memberikan informasi serta penjelasan mengenai fungsi dan tujuan dari

⁴<http://pekanbaru.go.id/berita/berita-pemko/3497-walikota-resmi-launching-smart-card> (Diakses pada tanggal 10 Februari 2018)

⁵<https://id.wikipedia.org/wiki/ATM> (Diakses pada tanggal 22 Agustus 2019).

⁶<http://www.riau24.com/berita/baca/71068-masyarakat-pekanbaru-bakal-dapat-smart-card-dari-pemko/> (Diakses pada tanggal 12 Februari 2018)

program *smart card*. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat nantinya mendukung dan ikut serta dalam mewujudkan Kota Pekanbaru *Smart City* yang madani. Komunikasi yang dilakukan dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian dalam program *smart card* ini harus dilakukan dengan baik dan direncanakan dengan matang, dikarenakan program ini merupakan salah satu program besar pemerintah yang mana diharapkan dapat membuat kota Pekanbaru ke arah yang lebih baik dan menjadi kota masa depan.

Komunikasi inovasi dalam menjalankan program *smart card* oleh Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian (Diskominfotiksan) Kota Pekanbaru sangat memerlukan perencanaan khusus kepada masyarakat dan target sasaran lainnya. Komunikasi program *smart card* tersebut bertujuan untuk mengetahui secara pasti dengan siapa, apa pesan yang disampaikan, media apa yang layak dan pantas digunakan untuk menyampaikan informasi bertujuan agar penyebaran pesan dapat berlangsung secara efektif dan tepat sasaran, kepada siapa sasaran komunikasi dan apa *feedback* dari komunikasi yang disampaikan. Sasaran yang diharapkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu seluruh masyarakat Pekanbaru dan dinas-dinas yang berada di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru agar merasakan manfaat dan keunggulan dari Inovasi yang dibuat demi terwujudnya kota Pekanbaru sebagai kota masa depan *Smart City* yang Madani.

Dari latar belakang yang dipaparkan diatas menjadi lanjut acuan dan perhatian bagi penulis sehingga tertarik untuk mengetahui lebih sehingga memunculkan berbagai macam pertanyaan mengenai tentang Bagaimana Komunikasi Inovasi Transaksi elektronik melalui program *Smart Card* di kota Pekanbaru. Maka, judul yang penulis angkat adalah **“Komunikasi Inovasi Transaksi Elektronik Melalui Program *Smart Card* Di Kota Pekanbaru “**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penegasan Istilah

Untuk menghindari salah pengertian dan pemahaman tentang konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka akan dilakukan penegasan istilah sebagai berikut:

1. Komunikasi Inovasi

Merupakan Proses menyampaikan atau mengenalkan suatu penemuan-penemuan atau ide baru baik itu berupa pendapat atau gagasan, tindakan, atau benda-benda baru yang dapat menimbulkan efek atau perubahan sosial di kehidupan masyarakat.⁷

2. Transaksi Elektronik

Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan atau media elektronik lainnya.⁸

3. Program *Smart Card*

Program *Smart Card* merupakan salah satu program yang dibuat pemerintah kota Pekanbaru dalam rangka mendukung percepatan Pekanbaru menjadi *Smart City* yang madani. Kartu Pintar ini memiliki banyak manfaat. Pemerintah akan memudahkan masyarakat didalam mendapatkan pelayanan publik. Artinya dengan adanya kartu ini, pelayanan-pelayanan yang akan diberikan oleh pemerintah kota Pekanbaru dapat diberikan lebih cepat dan lebih baik tanpa antrian dan mengisi formulir. Selain itu kartu ini juga berfungsi sebagai alat pembayaran uang Non-Tunai atau pengganti uang cash dan juga sebagai penyimpanan data.⁹

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka peneliti merumuskan permasalahan yang ada sebagai berikut: “bagaimana komunikasi inovasi transaksi elektronik melalui program *Smart Card* di Kota Pekanbaru?”

⁷ Elfiandri, *Komunikasi Inovasi*, (Pekanbaru: Unri Press, 2008),⁹

⁸ https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-undang_Informasi_dan_Transaksi_Elektronik (diakses pada tanggal 14 April 2018)

⁹ <http://www.riaukontras.com/read-501-3522-2017-05-15-pemko-pekanbaru-akan-terapkan-smart-card-sebagai-alat-instrument.html> (diakses pada tanggal 12 Ferbuari 2018)

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi inovasi transaksi elektronik melalui program *Smart Card* di Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

a. Secara teoritis

1. Sebagai bahan masukan dan tambahan pemikiran bagi para pengkaji masalah ilmu komunikasi khususnya konsentrasi public relation yang berminat meneliti masalah yang sama dan sebagai bahan perbandingan.
2. Untuk menerapkan ilmu yang diterima penulis selama menjadi mahasiswa ilmu komunikasi Universitas Islam negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Serta menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai komunikasi inovasi.

b. Secara praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan khususnya bagi instansi Pemerintahan Kota Pekanbaru dalam menyusun kebijakan guna mencapai sasarannya.
2. Bagi peneliti diharapkan dapat memberikan pengalaman dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima selama mengikuti perkuliahan maupun studi secara mandiri.
3. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk mendapatkan Sarjana Starata 1 (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari pokok-pokok permasalahan yang dibahas pada masing-masing bab yang diuraikan menjadi beberapa bagian:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

: PENDAHULUAN

Berisikan Latar Belakang Masalah; Penegasan Istilah; Rumusan Masalah; Tujuan dan kegunaan Penelitian; dan Sistematika Penulisan.

BAB II

: KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Berisikan Kajian Teori, Kajian Terdahulu, dan Kerangka Pikir.

BAB III

: METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Validitas Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV

: GAMBARAN UMUM (Subyek Penelitian)

Bagian ini terdiri dari sejarah berdirinya Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, Struktur organisasi, Visi dan Misi perusahaan, Tugas dan fungsi Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.

BAB V

: HASIL PENELITIAN

Berisikan hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI

: PENUTUP

Bagian ini terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

LAMPIRAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

1. Kajian Teori

Teori adalah sebuah sistem konsep abstrak yang mengindikasikan adanya hubungan antara konsep-konsep tersebut yang membantu kita memahami sebuah fenomena. Adapun kegunaan teori dalam penelitian sebagai mensistematiskan temuan-temuan penelitian dan sebagai pendorong untuk menyusun hipotesis.¹⁰

Pada bab ini disajikan kerangka teoritis yang merupakan dasar berfikir dengan tujuan untuk memudahkan dalam menjawab permasalahan secara teoritis.

1. Komunikasi Inovasi

a. Pengertian Komunikasi

Menurut Carl L. Hovland, komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas – asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Definisi Hovland menuntukkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan saja penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*) yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peranan yang amat penting. Bahkan dalam definisinya secara khusus mengenai pengertian komunikasi itu sendiri, Hovland mengatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain. (*Communication is the process to modify the behavior of other individuals*).¹¹

Joseph A. Devito mengemukakan komunikasi adalah transaksi. Transaksi yang dimaksud bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana komponen-komponen saling terkait, dan bahwa para

¹⁰ Sardar Ziauddin, *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. (Bandung: Mizan, 1996),33.

¹¹ Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 1993),10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikatornya beraksi dan bereaksi sebagai suatu kesatuan dan keseluruhan.¹²

Berdasarkan definisi para ahli, disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi dan pesan kepada orang lain. Dan komunikasi akan berjalan dengan baik apabila adanya timbal balik antara pembicara dan pendengar.

b. Tujuan Komunikasi

Menurut Gordon I. Zimmerman tujuan komunikasi dibagi menjadi dua. Pertama, kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita untuk memberi makan dan pakaian kepada diri sendiri, memuaskan penasarannya akan lingkungan, dan menikmati hidup. Kedua, kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain.¹³

Sedangkan menurut Onong Uchajana Effendy, tujuan komunikasi adalah:¹⁴

1. Mengubah sikap (*to change the attitude*)
2. Mengubah Opini (*to change the opinion*)
3. Mengubah perilaku (*to change the behavior*)
4. Mengubah masyarakat (*to change the society*)

c. Jenis-jenis Komunikasi

Jenis-jenis komunikasi dapat dikelompokkan menjadi lima macam, yaitu:¹⁵

1. Komunikasi Tertulis, merupakan komunikasi yang disampaikan secara tertulis.
2. Komunikasi Lisan, adalah komunikasi yang dilakukan secara lisan. Komunikasi ini dapat dilakukan secara langsung berhadapan atau tatap muka dan dapat pula melalui telepon.

¹²Tommy Suprpto, *Pengantar Teori Komunikasi*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2006), 5

¹³ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: Rosdakarya, 2007), 4.

¹⁴ Onong Uchajana Effendy, *Ilmu, Teori, dan filsafat komunikasi* (Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2003), 55

¹⁵ Widjaya, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 98.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Unsur- unsur Komunikasi

Komunikasi memiliki 5 unsur, yaitu:¹⁶

1. Sumber (Komunikator)

Semua Peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok. Sumber juga sering disebut pengirim, komunikator atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan sebutan *source*, *sender* atau *encoder*.

2. Pesan.

Suatu yang dapat disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasehat, atau propaganda. Dalam bahasa Inggris pesan biasa diterjemahkan dengan kata *massage*, *content*, atau *information*.

3. Media.

Merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Media komunikasi ada yang berbentuk saluran antarpribadi, media kelompok dan ada pula dalam bentuk media massa. Bentuk-bentuk media antara lain: Media Cetak seperti surat kabar, majalah, tabloid. Media elektronik

2010), 24-26.

¹⁶Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti film radio televisi, komputer, internet. Media format kecil seperti leaflet, brosur, selebaran, stiker, kelender, bulletin. Dan media luar ruangan seperti baliho, spanduk, reklame, elektronik board, pin dan topi.

4. Penerima.

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa berdiri satu orang atau lebih. Bisa dalam kelompok, partai atau negara. Penerima bisa disebut dengan berbagai istilah, seperti khalayak, sasaran, komunikan, konsumen, klien, target, atau dalam bahasa inggris disebut *aundience* atau *receiver*.

5. Efek.

Merupakan perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelumnya dan sesudah menerima pesan. Efek bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Karena itu efek bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.



Gambar 2.1 :
Unsur-Unsur Komunikasi¹⁷

e. Proses Komunikasi

Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif (sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya). Proses komunikasi termasuk juga suatu proses penyampaian informasi dari satu pihak ke

¹⁷ Onong Uchana Effendi, *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*, (Bandung: Rosdakarya, 2004), 20.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pihak lain dimana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi dan masyarakat menciptakan dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain. Komunikasi berasal dari bahasa latin communis yang berarti sama. Communico, communicatio atau communicare yang berarti membuat sama. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan.¹⁸

Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yaitu:¹⁹

1. Secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambing (*symbol*) sebagai media.

2. Secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator, menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada ditempat yang relative jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televise, film dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.

f. Komunikasi Inovasi

Komunikasi menurut Roger (1996) adalah ” *Communicaton is a process in which participants create and share information with one another in order to reach a mutual understanding*” yang berarti komunikasi merupakan suatu proses dimana komunikator dan komunikan saling bertukar informasi agar terjadi saling pengertian.²⁰

¹⁸ Suwarso, “Komunikasi Inovasi Bank Sampah Dalam Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Kreativitas Pengolahan Sampah Pada Masyarakat Di Kelurahan Rejosari Kulim Pekanbaru”, *Jurnal JOM FISIP Volume. 4 No. 1* (Februari, 2017), 5.

¹⁹ Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993), 11-16

²⁰ Aida Vitayala S. Hubeis dkk, *Komunikasi Inovasi*, (Tangerang selatan: Universitas Terbuka, 2016), 1.8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan Inovasi adalah *an idea, practice, or object that is perceived as new by the individual or other unit adoption.*” Yang artinya gagasan, tindakan/praktek, atau objek yang dianggap baru oleh seseorang. yang dapat digunakan atau mendorong terjadinya perubahan-perubahan disegala aspek kehidupan masyarakat demi selalu terwujudnya perubahan-perubahan mutu hidup setiap individu dan seluruh warga masyarakat yang bersangkutan.²¹

Dengan demikian Komunikasi Inovasi merupakan suatu proses dimana inovasi dikomunikasikan melalui beragam saluran dalam jangka waktu tertentu dalam suatu sistem sosial. (*“The process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system”*)²² Dan difusi adalah suatu tipe khusus komunikasi. Difusi merupakan proses tersebarnya inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu kepada anggota suatu sistem sosial. Studi difusi ini berhubungan dengan pesan-pesan yang merupakan ide-ide baru, sedangkan studi komunikasi mencakup seluruh tipe pesan itu.²³

Dengan demikian adanya keterkaitan komunikasi inovasi dengan difusi inovasi Selain itu, efektivitas dan efisiensi komunikasi inovasi adalah meminta dan berusaha agar segala usaha atau aktivitas organisasi dilakukan sesuai dengan kebutuhan dengan tetap melakukan efisiensi secara benar sesuai porsinya, maksud dari Efisiensi menceritakan bagaimana suatu usaha dilakukan untuk menekan laju pertumbuhan eksploitasi yang semakin meningkat karena penggunaan biaya/dana yang sudah melebihi target yang direncanakan. Di satu sisi. Komunikasi Inovasi adalah proses untuk mengkomunikasikan suatu inovasi kepada anggota suatu system social melalui saluran komunikasi tertentu dan

²¹ Aida Vitayala S. Hubeis dkk, *Komunikasi Inovasi*, (Tengerang selatan: Universitas terbuka 2016), 1.8

²² Aida Vitayala S. Hubeis dkk, *Komunikasi Inovasi*, (Tengerang selatan: Universitas terbuka 2016), 1.9

²³ Helmi Kremlin dan Muchtar Effendi, *Komunikasi Inovasi Suatu Pendekatan Lintas Budaya*, (Yogyakarta: Kolompok Diskusi Erosi Mahasiswa UGM, 1981), 32.

berlangsung sepanjang waktu. Dengan demikian ada keterkaitan antara difusi, inovasi dan komunikasi.²⁴

g. **Komunikasi Inovasi dari Perspektif Komunikasi Pembangunan**

Komunikasi inovasi dalam perspektif pembangunan yaitu komunikasi dalam artian sempit adalah usaha yang terorganisir untuk menggunakan proses komunikasi dan media dalam meningkatkan taraf sosial dan ekonomi yang secara umum berlangsung. Dalam arti luas komunikasi pembangunan adalah komunikasi yang melibatkan peran dan fungsi komunikasi sebagai suatu aktifitas pertukaran pesan secara timbal balik diantara masyarakat. Mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pembangunan.²⁵

Quebral dan Gomez (1976) mengatakan bahwa komunikasi pembangunan merupakan disiplin ilmu dan praktikum komunikasi pembangunan dalam konteks negara-negara sedang berkembang, terutama kegiatan komunikasi untuk perubahan sosial yang berencana. Komunikasi pembangunan yang dimaksud untuk secara sadar meningkatkan pembangunan manusiawi, dan itu berarti komunikasi yang akan menghapuskan kemiskinan, pengangguran dan ketidakadilan.²⁶ Wilbur Schramm (1976) Merumuskan tugas pokok komunikasi dalam suatu perubahan sosial dalam rangka pembangunan nasional, yaitu:²⁷

1. Menyampaikan kepada masyarakat, informasi tentang pembangunan nasional, agar mereka memusatkan perhatian pada kebutuhan akan perubahan, kesempatan dan cara mengadakan perubahan, sarana-sarana perubahan dan membangkitkan aspirasi nasional.

²⁴ Suwarso, "Komunikasi Inovasi Bank Sampah Dalam Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Kreativitas Pengolahan Sampah Pada Masyarakat Di Kelurahan Rejosari Kulim Pekanbaru", *Jurnal JOM FISIP Volume. 4 No. 1* (Februari, 2017), 7.

²⁵ Ibid, hlm, 7

²⁶ Zulkarimen Nasution, *Komunikasi Pembangunan, Pengenalan Teori dan Penerapannya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1992), 82

²⁷ Schramm, W., *Mass Media and National Development: the Role of Information in Developing Countries*, (Stanford University Press, 1964).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengambil bagian secara aktif dalam proses pembuatan keputusan, memperluas dialog agar melibatkan semua pihak yang akan membuat keputusan, memperluas dialog agar melibatkan semua pihak yang akan membuat keputusan mengenai perubahan, memberi kesempatan kepada pemimpin masyarakat untuk memimpin dan mendengarkan pendapat rakyat kecil dan menciptakan arus informasi yang berjalan lancar dari atas kebawah.
3. Mendidik tenaga kerja yang diperlukan pembangunan, mulai dari orang dewasa hingga anak-anak, sejak baca tulis hingga keterampilan teknis yang mengubah hidup masyarakat.

Media massa menurut Schramm, media massa secara sendirian ataupun bersama lembaga lain dapat melakukan fungsi-fungsi sebagai berikut:

1. Sebagai pemberi Informasi. Tanpa media massa sangatlah sulit untuk menyampaikan informasi secara cepat dan tepat waktu seperti yang diharapkan oleh suatu negara yang sedang membangun.
2. Pembuatan keputusan. Dalam hal ini media massa berperan sebagai penunjang karena fungsi ini menuntut adanya kelompok-kelompok diskusi yang akan membuat keputusan, dan media massa menyampaikan bahan untuk didiskusikan serta memperjelas masalah yang sedang diperbincangkan.
3. Sebagai pendidik. Sebagian besar dilaksanakan sendiri oleh media massa, sedangkan bagian yang lainnya dikombinasikan dengan komunikasi antarpribadi. Misalnya program-program pendidikan luar sekolah atau siaran pendidikan.

h. Penerima dan Tahapan Komunikasi

Menurut Rogers (1983), bahwa difusi merupakan proses inovasi melalui berbagai saluran komunikasi yang telah mapan dilakukan pada periode sebelumnya yang cukup lama dilaksanakan antara anggota

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat dengan sistem sosialnya.²⁸ Rogers dan Shoemaker (1971) juga telah mengelompokkan masyarakat berdasarkan penerima terhadap inovasi, yaitu:²⁹

1. Pembaharuan (*innovator*), yaitu mereka yang memang sudah pada dasarnya menyenangi hal-hal baru, dan rajin melakukan percobaan-percobaan.
2. Penerima dini (*early adopter*), yaitu orang-orang yang berpengaruh, tempat teman-teman sekelilingnya memperoleh informasi, dan merupakan orang-orang yang lebih maju dibandingkan orang sekitarnya.
3. Mayoritas dini (*early majority*) yaitu orang-orang yang baru bersedia menerima suatu inovasi selangkah lebih dahulu dari rata-rata kebanyakan orang lainnya.
4. Penerima mayoritas lambat (*late majority*), yaitu orang-orang yang baru bersedia menerima suatu inovasi apabila menurut penilaiannya semua orang sekelilingnya sudah menerima.
5. Pengikut (*Laggards*), yaitu lapisan akhir dalam menerima suatu inovasi.

Tujuan komunikasi inovasi tidak lain adalah untuk mencapai pemahaman bersama antara komunikator dan komunikan. Pemahaman yang dimaksud di sini adalah tentang pesan baru yang disampaikan. Sementara itu, dalam pandangan Everett proses komunikasi yang terlibat dalam komunikasi inovasi terbagi menjadi tiga bagian umum. Ketiga bagian itu adalah berikut:³⁰

1. Tahap Pengetahuan (*Knowledge*)

Ada beberapa sumber yang menyebutkan tahap pengetahuan sebagai tahap “Awareness”. Tahap ini merupakan tahap penyebaran

²⁸ Rosady Ruslan. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 127

²⁹ Zulkarimen Nasution, *Komunikasi Pembangunan, Pengenalan Teori dan Penerapannya, Edisi Revisi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 126.

³⁰ Suhaeri, “Strategi Komunikasi Inovasi Dalam Meminimalisir Konflik Horizontal Pengemudi Taksi Online Dan Konvensional Di Kota Bandung”, *Jurnal Ilmiah Indonesia Vol. 3, No 2* (Februari 2018), 127-128.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi tentang inovasi baru. Dalam tahap ini diberikan penyadaran kepada individu akan mencari atau membentuk pengertian inovasi dan tentang bagaimana inovasi tersebut berfungsi.

2. Tahap Persuasi (Persuasion)

Dalam tahapan ini masyarakat membentuk sikap atau memiliki sifat yang menyetujui atau tidak menyetujui inovasi tersebut. Yang membuat tahapan ini berbeda dengan tahapan pengetahuan adalah pada tahap pengetahuan yang berlangsung adalah proses memengaruhi kognitif, sedangkan pada tahap persuasi, aktifitas mental yang terjadi adalah memengaruhi afektif. Pada tahapan ini seorang calon adopter akan lebih terlibat secara psikologis dengan inovasi.

Kepribadian dan norma-norma sosial yang dimiliki calon adopter ini akan menentukan bagaimana ia mencari informasi, bentuk pesan yang bagaimana yang akan ia terima dan yang tidak, dan bagaimana cara ia menafsirkan makna pesan yang ia terima berkenaan dengan informasi tersebut. Sehingga pada tahapan ini seorang calon adopter akan membentuk persepsi umumnya tentang inovasi tersebut. Beberapa ciri-ciri inovasi yang biasanya dicari pada tahapan ini adalah karakteristik inovasi yakni *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*.

3. Tahap Pengambilan Keputusan (Decision)

Di tahapan ini seseorang terlibat dalam aktivitas yang membawa pada suatu pilihan untuk mengadopsi inovasi tersebut atau tidak sama sekali. Adopsi adalah keputusan untuk menggunakan sepenuhnya ide baru sebagai cara tindak yang paling baik.

4. Tahapan Pelaksana (Implementation).

Tahapan dimana seseorang melaksanakan yang telah dibuatnya mengenai suatu inovasi.

5. Tahapan Pemasti (Confirmation).

Tahapan dimana seseorang memastikan atau mengkonfirmasi putusan yang telah diambilnya tersebut.

i. Teori Difusi Inovasi

Teori Komunikasi Inovasi pada dasarnya menjelaskan proses bagaimana suatu inovasi disampaikan (dikomunikasikan) melalui saluran-saluran tertentu sepanjang waktu kepada sekelompok anggota dari sistem sosial. Lebih jauh dijelaskan bahwa difusi adalah suatu bentuk komunikasi yang bersifat khusus berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan yang berupa gagasan baru, atau dalam istilah Smith and Zook, difusi menyangkut *“which is the spread of a new idea from its source of invention or creation to its ultimate users or adopters.”*³¹

Menurut Everett M. Rogers mendefinisikan teori difusi atau diffusion adalah *the process by which and innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system*, yaitu proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu diantara para anggota suatu sistem sosial. Suatu inovasi adalah *an idea, practice, or object perceived as new by an individual or other unit of adoption*, yaitu suatu, gagasan, perbuatan, atau objek yang dipahami sebagai hal baru oleh unit penerimaan individual atau lainnya.³² Difusi adalah suatu jenis khusus komunikasi yang berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan sebagai ide baru. Sedangkan komunikasi didefinisikan sebagai proses dimana para pelakunya menciptakan informasi dan saling bertukar informasi tersebut untuk mencapai kepentingan bersama.³³

Informasi sangat penting dalam proses difusi inovasi. Hal tersebut berkaitan dengan bagaimana cara informasi mengenai inovasi disebarluaskan melalui media tertentu kepada masyarakat. Baik atau buruk komunikasi dapat dilihat dari berhasil atau tidaknya proses difusi inovasi.

³¹ Suwarso, “Komunikasi Inovasi Bank Sampah Dalam Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Kreativitas Pengolahan Sampah Pada Masyarakat Di Kelurahan Rejosari Kulim Pekanbaru”, Jurnal JOM FISIP Volume. 4 No. 1 (Februari, 2017), 7.

³² Morissan, Andy Corry Wardhani dan Farid Hamid, *Teori Komunikasi Massa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2013), 141.

³³ Elvinaro Ardianto, dkk. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*, (Bandung: Simbiosis Rekayasa Media, 2017), 64.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Unsur utama difusi adalah sebagai berikut:

1. Inovasi

Inovasi merupakan suatu ide, gagasan, atau praktik baru yang diharapkan mampu membawa perubahan bagi khlayak yang menjadi target adopter. Dari definisi yang dikemukakan Rogers, tamoak bahwa ciri utama dari suatu inovasi adalah factor kebaruan. Artinya, suatu inovasi haruslah merupakan ide, gagasan atau praktik yang benar-benar dirasakan sebagai hal baru bagi masyarakat yang menjadi adopter.³⁴ Salah satu faktor yang mempengaruhi agar inovasi diterima adalah karakteristik inovasi. Rogers (1898) menjelaskan karakteristik inovasi sebagai berikut:³⁵

- a. Keuntungan relatif, (*Relative advantages*), adalah merupakan tingkatan dimana suatu ide/inovasi dianggap suatu yang lebih baik dari pada ide-ide yang ada sebelumnya. Derajat keuntungan relatif tersebut dapat diukur secara ekonomis, tetapi prestasi sosial, kenyamanan dan kepuasan juga merupakan unsur penting.
- b. Kesesuaian (*compability*), adalah suatu derajat dimana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman dan kebutuhan mereka yang melakukan adopter (penerima).
- c. Kerumitan (*complexity*), adalah suatu tingkatan dimana suatu inovasi dianggap relatif sulit dimengerti dan dipergunakan. Kesulitan untuk dimengerti dan digunakan akan merupakan hambatan bagi proses kecepatan adopsi inovasi.
- d. Kemungkinan untuk dicoba (*trialibility*), adalah suatu tingkat dimana suatu inovasi dieksperimentasikan pada landasan terbatas.
- e. Mudah diamati (*observability*), adalah suatu tingkat hasil-hasil suatu inovasi dapat disaksikan oleh orang lain. Calon-calon

³⁴ Aida Vitayala S. Hubeis dkk, *Komunikasi Inovasi*, (Tengerang selatan: Universitas terbuka, 2016), 1.14

³⁵ Elvinaro Ardianto, dkk. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*, (Bandung: Simbiosis Rekayasa Media, 2017), 65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengadopsi lainnya tidak perlu lagi menjalani tahap percobaan, dapat terus ketahap adopsi.

2. Saluran Komunikasi

Saluran Komunikasi merupakan satu elemen yang menentukan keberhasilan proses difusi inovasi yang sedang dilakukan karena melalui saluran komunikasi pesan – pesan inovasi yang dirancang dan dibuat oleh agen pembaharu dapat disebarluaskan kepada khalayak yang menjadi target adopter. Bahkan menurut Pribadi (1995) saluran komunikasi tidak hanya sekedar sebagai media untuk menyebarkan atau menginformasikan (*to inform*) suatu pesan, namun juga berfungsi untuk memotivasi (*to motivate*) dan mendidik atau mengajarkan (*to instruct*) suatu pada khalayak yang dituju.³⁶ Adanya berbagai saluran komunikasi yang tersedia bagi kita saat ini, misalnya percakapan tatap muka, telepon, pesan teks, e-mail, internet, radio dan televisi, surat tulis atau brosur. Selain saluran komunikasi media massa terdapat pula saluran komunikasi interpersonal (hubungan langsung antar individu) yang lebih efektif untuk mempengaruhi atau membujuk seseorang untuk menerima inovasi.

Dari pendapat yang diungkapkan tersebut, maka dapat disimpulkan saluran komunikasi merupakan alat untuk menyampaikan informasi dari seseorang kepada orang lain yang saluran tersebut dapat berupa saluran komunikasi media massa atau saluran komunikasi interpersonal.³⁷

Penyampaian inovasi media massa relative lebih lambat di adopsi oleh komunikan dibandingkan penyampaian inovasi melalui saluran interpersonal. Sebab dengan hubungan langsung atau interpersonal para komunikan akan cepat menerima penjelasan-penjelasan. Sedangkan penyampaian lewat media massa komunikasi berjalan satu arah.³⁸

³⁶ Aida Vitayala S. Hubeis dkk, *Komunikasi Inovasi*, (Tangerang selatan: Universitas terbuka, 2016), 1.18

³⁷ Purwanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi, Saluran-Saluran Komunikasi*, (Yogyakarta: grafiKa, 2006), 40.

³⁸ Anuar Rasyid, *Komunikasi Penyuluhan* (Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau: 2011), 104

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Cees Leuwis, saluran komunikasi itu dibagi menjadi tiga, yaitu pertama media massa konvensional seperti koran, jurnal, leaflet, radio, dan televisi. Karakteristik dasarnya adalah bahwa seorang pengirim, dapat mencapai banyak orang dengan media semacam itu sambil tetap berada di kejauhan, dan tanpa kemungkinan keterlibatan dalam interaksi langsung dengan audiens.³⁹

Sedangkan yang kedua media interpersonal, terjadi tanpa media artifisial, melibatkan fisik orang, bentuk-bentuk dasar komunikasi tatap muka semacam itu merupakan pertemuan kelompok dan pertemuan di antara dua orang.⁴⁰

Dan yang ketiga media hibrida atau internet. Yang mana ini media baru yang cenderung untuk mengkombinasikan property fungsional media massa dan untuk komunikasi antarpersonal, dimana hal itu secara potensial dapat mencapai banyak orang di banyak lokasi berbeda, tetapi pada saat bersamaan mendukung tingkat antar-aktivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan media konvensional.⁴¹

3. Jangka Waktu

Menurut Rogers (1996) Jangka Waktu merupakan proses pengambilan keputusan inovasi oleh individu mulai dari seseorang mengetahui adanya suatu inovasi sampai dengan individu mengadopsi atau menolak inovasi tersebut.⁴² Tingkat kecepatan individu dalam mengadopsi suatu inovasi dibandingkan individu lain. Dalam hal ini derajat inovasi individu diukur berdasarkan waktu yang digunakan individu untuk kecepatan seseorang dalam mengadopsi suatu inovasi. Semakin sedikit waktu yang digunakan oleh individu untuk mengadopsi suatu inovasi dibandingkan individu lain maka semakin inovatif individu tersebut dibandingkan individu lainnya.⁴³

³⁹ Cees Leeuwis, *Komunikasi untuk Inovasi Pedesaan*, (Yogyakarta: Penerbit Kanisus: 2009), 303.

⁴⁰ Cees Leeuwis, *Komunikasi untuk Inovasi Pedesaan*, (Yogyakarta: Penerbit Kanisus: 2009), 303-304.

⁴¹ Cees Leeuwis, *Komunikasi untuk Inovasi Pedesaan*, (Yogyakarta: Penerbit Kanisus: 2009), 326.

⁴² Aida Vitayala S. Hubeis dkk, *Komunikasi Inovasi*, (Tangerang selatan: Universitas terbuka 2016), 1.21

⁴³ Aida Vitayala S. Hubeis dkk, *Komunikasi Inovasi*, (Tangerang selatan: Universitas terbuka 2016), 1.21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

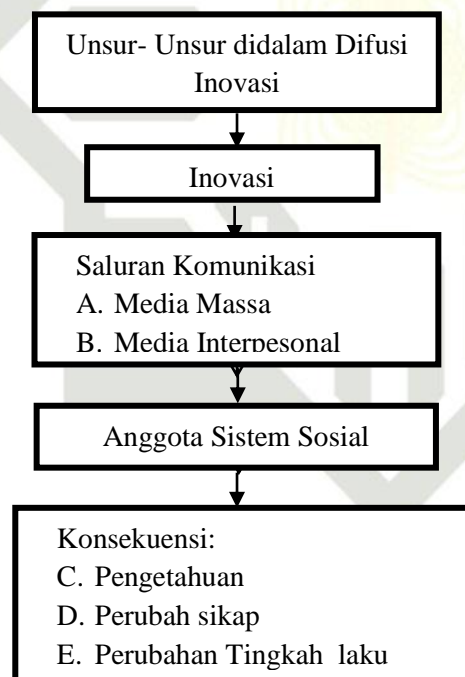
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial diartikan oleh Rogers (1996) sebagai seperangkat unit yang saling berhubungan dan terkait satu sama lain dalam upaya memecahkan masalah untuk mencapai cita-cita bersama. Anggota dari suatu sistem sosial berupa individu, kelompok informal, organisasi serta sub sistem.⁴⁴

Menurut Mardikanto (1982) ciri-ciri masyarakat dalam adopsi inovasi dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu:⁴⁵

- a. Adopsi inovasi dalam masyarakat modern, relatif lebih cepat dibandingkan dengan adopsi inovasi dalam masyarakat yang masih tradisional.
- b. Demikian pula, proses adopsi inovasi dalam masyarakat lokalite akan lebih lamban bila dibandingkan didalam masyarakat kosmopolite.



Gambar 2.2:
Unsur-unsur Difusi Inovasi

⁴⁴ Aida Vitayala S. Hubeis dkk, *Komunikasi Inovasi*, (Tengerang selatan: Universitas terbuka, 2016),1,22

⁴⁵ Anuar Rasyid, *Komunikasi Penyuluhan* (Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau: 2011),104

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Everett M. Rogers dan Floyd G. Shoemaker mengemukakan bahwa teori difusi inovasi dalam prosesnya ada 4 tahap, yaitu:⁴⁶

1. Pengetahuan, kesadaran individu akan adanya inovasi dan pemahaman tertentu tentang bagaimana inovasi tersebut berfungsi.
2. Persuasi, individu membentuk sikap setuju atau tidak setuju terhadap inovasi.
3. Keputusan, individu melibatkan diri pada aktivitas yang mengarah pada pilihan untuk menerima atau menolak inovasi.
4. Konfirmasi, Individu mencari penguatan (dukungan) terhadap keputusan yang telah dibuatnya tapi ia mungkin saja berbalik keputusan jika ia memperoleh isi pernyataan yang bertentangan.

Dan juga terjadi berbagai tahapan pada seseorang dalam proses difusi inovasi, yaitu:⁴⁷

- a. Tahap Awareness (Kesadaran), yaitu tahap seseorang tahu dan sadar ada terdapat suatu inovasi sehingga muncul adanya suatu kesadaran terhadap hal tersebut.
- b. Tahap Interest (Keinginan), yaitu tahap seseorang mempertimbangkan atau sedang membentuk sikap terhadap inovasi yang telah diketahuinya tersebut sehingga ia mulai tertarik pada hal tersebut.
- c. Tahap Evaluation (Evaluasi), yaitu tahap seseorang membuat putusan apakah ia menolak atau menerima inovasi yang ditawarkan sehingga saat itu ia mulai mengevaluasi.
- d. Tahap Trial (Mencoba), yaitu tahap seseorang melaksanakan keputusan yang telah dibuatnya sehingga ia mulai mencoba suatu perilaku yang baru.
- e. Tahap Adoption (Adopsi), yaitu tahap seseorang memastikan atau mengkonfirmasi putusan yang diambilnya sehingga ia mulai mengadopsi perilaku baru tersebut.

⁴⁶ Elvinaro Ardianto, dkk. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*, (Bandung: Simbiosis Rekayasa Media, 2017), 66

⁴⁷ Leonard Dharmawan, dkk, " Komunikasi Inovasi Dalam Pemanfaatan Lahan Pekarangan Komunitas Petani Untuk Mewujudkan Kemandirian Pangan Di Era Digital", Jurnal Komunikasi Pembangunan Volume 17, No. 1 (Februari, 2019), 58.

2. Transaksi Elektronik

Yang dimaksud dengan transaksi elektronik menurut Pasal 1 angka 2 UU nomor 11 tahun 2008 adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan atau media elektronik lainnya. Transaksi Elektronik diatur dalam pasal 17, yang bunyinya: ⁴⁸

- a. Perbuatan hukum penyelenggaraan transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat.
- b. Para pihak yang melakukan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan atau pertukaran informasi elektronik dan atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung.
- c. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan pemerintah.

Dalam penjelasan pasal 17 ayat 1 UU nomor 11 tahun 2008, dijelaskan bahwa undang-undang ini memberikan peluang terhadap pemanfaatan teknologi informasi oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan atau masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi harus dilakukan secara baik, bijaksana, bertanggung jawab, efektif, dan efisien, agar dapat diperoleh manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat.

Para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati (Pasal 19). Pengertian yang disepakati menurut penjelasan pasal 19 dalam pasal ini juga mencakup disepakatinya prosedur yang terdapat dalam sistem elektronik yang bersangkutan. Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui penerima (Pasal 20 ayat 1). Pengertian Transaksi Elektronik terjadi pada saat kesepakatan antara pihak yang dapat

⁴⁸ Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik: Studi kasus Prita Mulyasari*, (Jakarta: Rineka cipta, 2009),57-58.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berupa, antara lain pengecekan data, identitas, nomor identifikasi pribadi (*personal identification number*/PIN) atau sandi lewat (*password*). Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik ini, harus dilakukan dengan pernyataan penerima transaksi elektronik (Pasal 20 ayat 2).⁴⁹

Para pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik, diatur dalam pasal 21 ayat 2 UU nomor 11 tahun 2008 sebagai berikut:⁵⁰

- a. Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.
- b. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa.
- c. Jika dilakukan melalui agen elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab agen elektronik.

3. Program *Smart Card*

Pemerintah kota Pekanbaru meningkatkan Inovasi secara cepat, tepat dan akurat untuk mendukung percepatan Pekanbaru menjadi *Smart City* yang Madani dengan meluncurkan program *Smart Card* Madani yang pelaksanaannya adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.⁵¹

Smart card ini memiliki banyak fungsi yaitu sebagai alat transaksi *Banking* maupun *Non-Banking* dan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan kota Pekanbaru. Selain itu juga *smart card* bisa menjadi kartu identitas bagi masyarakat serta berfungsi sebagai pengganti uang *cash*. Selain itu juga, penggunaan kartu ini juga bisa digunakan diluar kota Pekanbaru seperti pembayaran Tol di Jakarta.

⁴⁹ Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik: Studi kasus Prita Mulyasari*, (Jakarta: Rineka cipta, 2009), 59.

⁵⁰ Ibid., hlm. 60.

⁵¹ <http://pekanbaru.go.id/berita/berita-pemko/3497-walikota-resmi-launching-smart-card> (Diakses pada tanggal 10 Februari 2018)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jadi dengan kartu ini masyarakat dapat menabung dan bisa difungsikan sebagai Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Fungsi lainnya akan memudahkan masyarakat didalam mendapatkan Pelayanan Publik. Pelayanan-pelayanan yang akan diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dapat diberikan lebih cepat dan lebih baik, tanpa antri, tanpa mengisi formulir lagi.

Selain itu juga, ada tiga Organisasi Perangkat Daerah yang akan melaksanakan fungsi program *smart card* ini. Diantaranya, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan dan Dinas Perhubungan. Dinas Kesehatan, selain untuk pelayanan kartu ini berfungsi untuk menyimpan data dan perkembangan kesehatan pasien. Sedangkan pada Dinas Pendidikan, smart card akan diterapkan smart school yang berfungsi sebagai absensi dan pembayaran di kantin sekolah. Dan pada Dinas Perhubungan, smart card akan diterapkan di Trans Metro Pekanbaru.⁵²

B. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti memaparkan penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang “Komunikasi Inovasi dalam Transaksi Elektronik Melalui Program Smart Card di Kota Pekanbaru” Beberapa penelitian tersebut adalah:

1. Jurnal Ilmu Komunikasi, Acta jurnal Vol. 9 No.1. 2013 dengan judul “*Difusi Inovasi Dalam Konteks Pemberdayaan Masyarakat*” yang penelitiannya dilakukan oleh Shinta Prastyanti. Masalah yang terjadi adalah kurangnya pemberdayaan masyarakat meskipun proses pemberdayaan masyarakat tidak semata-mata bertumpu pada kemampuan lokal saja dan mengabaikan peran serta outsider, inovasi dapat menjadi salah satu aspek penting dalam pemberdayaan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah inovasi sebagai pemberdayaan masyarakat salah satunya menjadikan anggota komunitas atau masyarakat memiliki peran

⁵²<http://www.riau24.com/berita/baca/71068-masyarakat-pekanbaru-bakal-dapat-smart-card-dari-pemko/> (Diakses pada tanggal 12 Februari 2018)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang lebih besar dalam mengontrol kehidupan diri dan lingkungannya, serta berkorelasi dalam meningkatkan kualitas hidup mereka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah Difusi inovasi memiliki keterkaitan dengan pemberdayaan masyarakat, yakni dalam hal pesan yang disampaikan. Pesan tersebut dapat menjadi inovasi bagi komunitas atau sistem sosial.⁵³

2. Jurnal Administrasi Publik, Volume 11, Nomor 2 Tahun 2015 dengan judul *"Inovasi Pelayanan Perizinan Di Lingkungan Pemerintah Kota Makassar"* yang penelitiannya dilakukan oleh Badu Ahmad. Masalah penelitian yaitu pelayanan terpadu satu pintu belum maksimal disebabkan renovasi gedung dan penataan ruang kerja dan loket pelayanan, serta belum optimalnya standar operasional prosedur (SOP). Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis bentuk inovasi pelayanan perizinan, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksana inovasi pelayanan, model inovasi pelayanan perizinan yang akuntabel, transparan, efektif, dan efisien untuk meningkatkan PAD di Dinas Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Pemerintah Kota Makassar. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian menunjukkan pelayanan terpadu satu pintu belum maksimal disebabkan oleh renovasi gedung dan penataan ruang dan loket pelayanan, kemampuan dan keahlian petugas pelayanan betul optimal mendukung pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan, serta belum optimalnya SOP.⁵⁴

3. Jurnal Ilmu Komunikasi dengan judul *"Komunikasi Inovasi Humas Pemerintahan Kota Pekanbaru dalam Mendukung Kebijakan Walikota Tentang Program Green City"*. Penelitian yang dilakukan oleh Roshiful Qolbi. Masalah dalam penelitian ini adalah kebijakan yang dibuat tidak banyak diketahui oleh masyarakat sehingga tidak dapat mendapatkan

⁵³ Jurnal Ilmu Komunikasi, Acta jurnal Vol. 9 No.1. 2013 dengan judul "Difusi Inovasi Dalam Konteks Pemberdayaan Masyarakat" yang penelitiannya dilakukan oleh Shinta Prastyanti.

⁵⁴ Jurnal Administrasi Publik, Volume 11, Nomor 2 Tahun 2015 dengan judul "Inovasi Pelayanan Perizinan Di Lingkungan Pemerintah Kota Makassar" yang penelitiannya dilakukan oleh Badu Ahmad

perhatian yang mendalam dengan inovasi ini. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk menganalisa bagaimana komunikasi inovasi humas walikota Pekanbaru dalam Mendukung Kbijakan Walikota Tentang Program Green City. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu humas walikota pekanbaru melakukan inovasi dengan usaha promosi yang gencar melalui radio green dari tahun 2014 hingga saat ini, dan juga melakukan inovasi proses dengan adanya sekolah adiwitaya sebagai implementasi green city dengan penilaian bukan hanya sekedar siswa-siswa dan sekolah yang terlibat melainkan seluruh aspek yang berkaitan.⁵⁵

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir bertujuan untuk memberikan gambaran atau alur dalam batasan tentang teori yang akan digunakan sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan.

Program *Smart Card* merupakan salah satu kemajuan teknologi yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai Inovasi di bidang Teknologi. Keunggulan dari program ini digunakan untuk dijadikan sarana penunjang pelayanan publik dikota Pekanbaru. Dengan adanya kartu ini masyarakat tidak kesulitan lagi mendapatkan pelayanan serta bisa digunakan untuk menabung dan kartu identitas.

Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru bertanggung jawab dalam komunikasi Inovasi program *Smart Card*. Perlu menyusun strategi sebaik mungkin dalam menyampaikan informasi mengenai inovasi ini. Inovasi program Smart Card dibuat agar target yang ingin dicapai disusun secara jelas dan rinci, dengan melakukan perkiraan mengurangi risiko kegagalan, serta mengefisienkan waktu, tenaga, maupun biaya yang dimiliki.

⁵⁵ Roshiful Qolbi, "Komunikasi Inovasi Humas Pemerintahan Kota Pekanbaru dalam Mendukung Kbijakan Walikota Tentang Program Green City". (Skripsi Program Strata Satu Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2016).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru melaksanakan sosialisasi, penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informasi untuk masyarakat. Seluruh kegiatan yang dilaksanakan telah melalui proses perencanaan yang matang, baik dilakukan dalam jangka panjang maupun jangka pendek.

Komunikasi Inovasi yang dilakukan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru tersebut diharapkan agar terlaksananya Program *Smart Card* yang telah di usung oleh Walikota Pekanbaru dan dapat diketahui dan memanfaatkan fasilitas dari program yang dibuat untuk masyarakat dan terwujud kota Pekanbaru *Smart City* yang Madani.

Komunikasi Inovasi Transaksi Elektronik melalui program Smart Card di Kota Pekanbaru akan terbentuk melalui proses difusi inovasi. Maka penulis menjadikan unsur dari difusi inovasi sebagai indikator acuan atau tolak ukur penulis selama dilapangan.

1. Inovasi

Inovasi merupakan suatu ide, gagasan, atau praktik baru yang diharapkan mampu membawa perubahan bagi khlayak yang menjadi target adopter.⁵⁶ Maka *Smart Card* Madani ini menjadi inovasi atau ide baru yang akan membawa perubahan kepada khalayak yg menjadi target adopter.

2. Saluran Komunikasi

Menurut Cees Leuwis, saluran komunikasi itu dibagi menjadi tiga, yaitu pertama media massa konvensional seperti koran, jurnal, leaflet, radio, dan televise. Kedua media interpersonal, terjadi tanpa media artifisial, melibatkan fisik orang, komunikasi tatap muka. Dan yang ketiga media hibrida atau internet.⁵⁷ Inovasi disampaikan melalui berbagai macam media. Dari koran, televise, radio, media sosial, media online dan

⁵⁶ Aida Vitayala S. Hubeis dkk, *Komunikasi Inovasi*, (Tengerang selatan: Universitas terbuka, 2016), 1.14

⁵⁷ Cees Leeuwis, *Komunikasi untuk Inovasi Pedesaan*, (Yogyakarta: Penerbit Kanisus: 2009), 303-304, 326.

© juga melalui berbagai acara dipemerintahan dan kunjungan kerja ke berbagai kecamatan.

3. Jangka Waktu

Menurut Rogers (1996) Jangka Waktu merupakan proses pengambilan keputusan inovasi oleh individu mulai dari seseorang mengetahui adanya suatu inovasi sampai dengan individu mengadopsi atau menolak inovasi tersebut.⁵⁸ Proses inovasi ini di rancang dari mulai 2016 dan di launching 2017 hingga saat ini pemerintah terus mengenalkan inovasi ini kepada khalayak

4. Sistem Sosial.

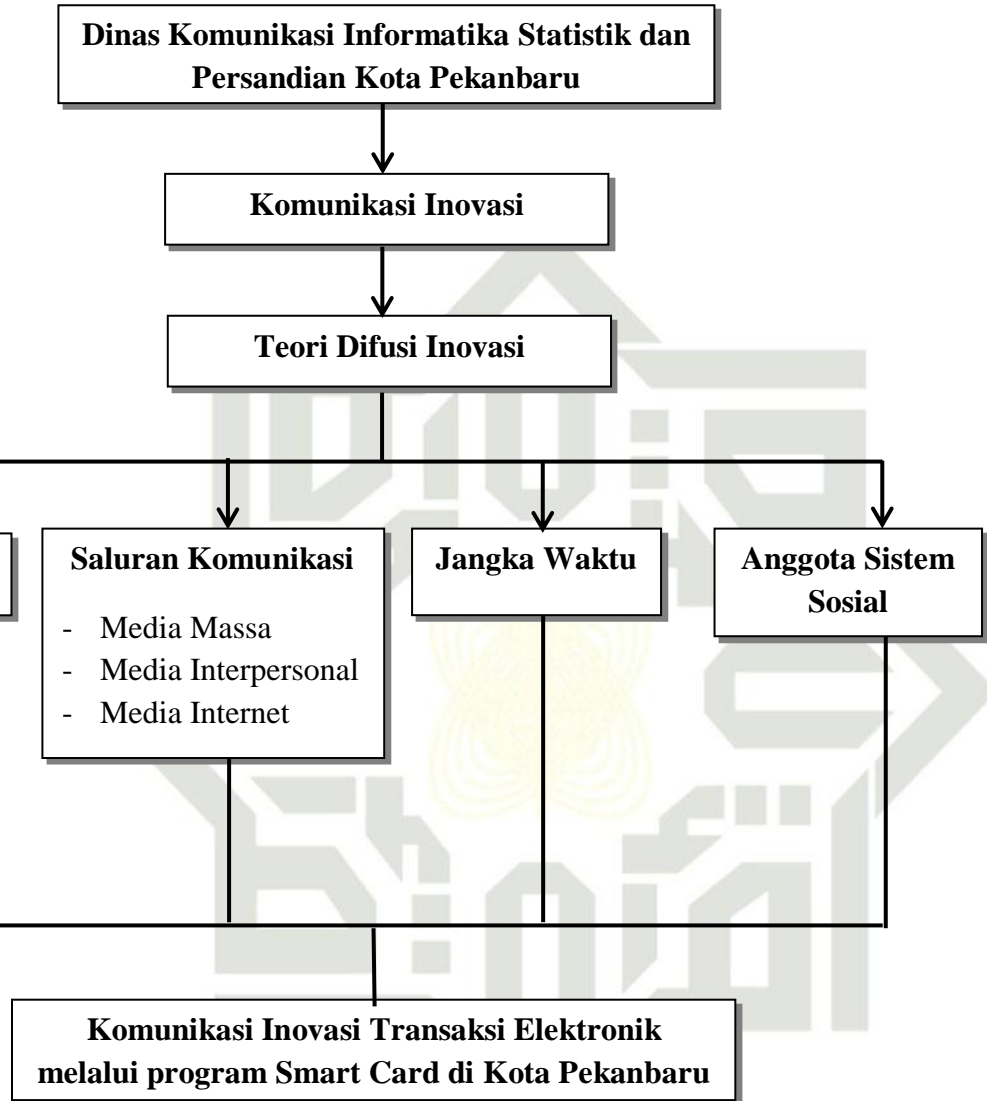
Sistem sosial diartikan oleh Rogers (1996) sebagai seperangkat unit yang saling berhubungan dan terkait satu sama lain dalam upaya memecahkan masalah untuk mencapai cita-cita bersama. Anggota dari suatu sistem sosial berupa individu, kelompok informal, organisasi serta sub sistem.⁵⁹ Anggota yang terlibat di program ini dari Pemerintah itu sendiri hingga masyarakat ikut serta dalam program ini.

Dari penjelasan diatas maka peneliti menggambarkan melalui Bagan sebagai berikut:

⁵⁸ Aida Vitayala S. Hubeis dkk, *Komunikasi Inovasi*, (Tengerang selatan: Universitas terbuka 2016), 1.21

⁵⁹ Aida Vitayala S. Hubeis dkk, *Komunikasi Inovasi*, (Tengerang selatan: Universitas terbuka 2016), 1.22

Gambar 2.3 :
Kerangka Pikir Penelitian



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Kata “Metode” dalam bahasa Yunani yaitu “*Methodos*” dan dalam bahasa Inggris “*Method*” maksudnya adalah “Cara/Jalan”. Metode adalah cara atau teknik yang digunakan untuk riset.⁶⁰

Metode merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (sistematis) untuk memahami suatu objek atau objek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya.⁶¹

Penelitian adalah suatu penyelidikan yang sistematis yang ditujukan pada penyediaan informasi untuk menyelesaikan masalah-masalah. Penelitian adalah terjemahan dari bahasa Inggris, ‘*Research*’. Sebagian ahli menerjemahkan kata *research* dengan kata *riset*. ‘*Re*’ yang artinya ‘kembali’ dan *search* adalah kembali. Jadi arti sesungguhnya ‘mencari kembali’. Menurut kamus *Webster’s New International*, penelitian adalah penyelidikan yang hati-hati dan kritis dalam mencari fakta dan prinsip-prinsip, suatu penyelidikan yang mata cerdik untuk menetapkan sesuatu.⁶²

Metode penelitian adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan. Metode penelitian perlu dibedakan dari teknik pengumpulan data yang merupakan teknik yang lebih spesifik untuk memperoleh data.⁶³ Dimana penelitian merupakan cara ilmiah didasarkan pada ciri-ciri keilmuan berikut ini :⁶⁴

1. Rasional

Berarti kegiatan penelitian tersebut dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh penalaran manusia

⁶⁰ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2014), 84.

⁶¹ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 24.

⁶² Roni Andespa, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Pekanbaru: Alaf Riau, 2011), 7.

⁶³ Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya), 9.

⁶⁴ Roni Andespa. *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Pekanbaru: Alaf Riau, 2011), 6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. © Empiris

Berarti cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lainpun dapat mengamatinya.

3. Sistematis

Berarti proses yang dilakukan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang terstruktur dan bersifat logis.

4. Objektif

Berarti penelitian sesuai dengan keadaan yang sebenarnya tanpa dipengaruhi pendapat atau pandangan pribadi

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti berusaha menggambarkan, meringkas berbagai situasi dan kondisi atau fenomena yang ada yang menjadi objek penelitian. Format deskriptif kualitatif dianggap tepat digunakan untuk meneliti masalah yang membutuhkan studi mendalam, seperti studi tingkah laku konsumen, efek media, dan implementasi suatu kebijakan.⁶⁵

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, Jalan Pepaya No.75, Kelurahan Jadi Rejo, Kecamatan Suka Jadi (28126) Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan September 2018 sampai Oktober 2018.

D. Sumber Data

Data untuk suatu penelitian dapat dikumpulkan dari berbagai sumber. Data dapat dikumpulkan dari latar data (data setting) yang berbeda. Latar data yang dimaksud adalah latar natural (natural setting) dimana fenomena atau peristiwa secara normal terjadi.⁶⁶ Sumber data dibedakan menjadi sumber data primer dan sumber data sekunder:

⁶⁵ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2008), 69.

⁶⁶ Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Refika Aditama, 2012) 289.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer dapat berbentuk opini subjek secara individual atau kelompok, dan hasil observasi terhadap karakteristik benda, kejadian, kegiatan dan hasil suatu pengujian tertentu.⁶⁷ Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya melalui observasi dan wawancara di Dinas Komunikasi Statistik Informatika dan Persandian Kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder.

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu dari hasil dokumentasi dan data - data yang tersedia dari berbagai pihak atau instansi terkait dengan penelitian. Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu yang dipublikasikan.⁶⁸

E. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi tentang penelitian sebagai pelaku atau orang lain yang memahami obyek penelitian.⁶⁹

Informan penelitian juga merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian yang merupakan orang yang benar benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Sesuai dengan judul penelitian tentang Komunikasi Inovasi Transaksi Elektronik Melalui Program Smart Card Di Kota Pekanbaru.

Dalam memilih informan penulis menggunakan teknik purposif, yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria

⁶⁷ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*. (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008), 138

⁶⁸ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*. (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008), 138

⁶⁹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2008), 76

terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.⁷⁰ Informan diambil dengan berdasarkan pertimbangan subjektif peneliti, karena berdasarkan posisi jabatan informan berkaitan secara langsung dengan penelitian ini.

Informan untuk memperoleh informasi tentang Komunikasi Inovasi Transaksi Elektronik Melalui Program Smart Card Di Kota Pekanbaru adalah

1. Informan Kunci

Informan kunci yang penulis pilih adalah Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yaitu Bapak Firmansyah Eka Putra, ST. MT. Informan ini dipilih karena beliau sebagai pelaksana program yang akan diteliti.

2. Informan Pelengkap

Yang menjadi informan pelengkap dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Penyelenggaraan *E-Government* dan Teknologi Informatika yaitu Bapak Deni Hidayat, A.Md, ST dan Kepala Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi dan Komunikasi Publik yaitu Bapak Mawardi, S.Ag yang dianggap memahami tentang Program Smart Card ini

F. Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh dari proses yang disebut pengumpulan data. Pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode tertentu.⁷¹ Teknik Pengumpulan data yang digunakan penulis untuk memperoleh data, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara secara umum adalah memperoleh proses keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana

⁷⁰ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2008), 107

⁷¹ Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), 291.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.⁷²

Wawancara sering disebut juga dengan interview yang merupakan pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada masalah, dan tujuan. Wawancara yaitu teknik pengambilan data ketika peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi untuk tujuan penelitian. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survei melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan terhadap responden (subjek).⁷³

2. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan suara sistematis. Menurut Kartono pengertian observasi ialah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Selanjutnya, dikemukakan tujuan observasi adalah mengerti ciri-ciri dan luasnya signifikasi dari interelasinya elemen-elemen tingkah laku manusia pada fenomena sosial serba kompleks dalam pola-pola kultur tertentu.⁷⁴

Dalam penelitian ini penulis menggunakan observasi non partisipan yaitu observasi langsung yang ikut menyaksikan tetapi tidak ikut berpartisipasi dalam acara yang dilaksanakan.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dengan demikian, pada penelitian sejarah, maka bahan dokumenter memegang peranan yang amat penting.⁷⁵

⁷² Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2008), 108.

⁷³ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 23

⁷⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara), 143

⁷⁵ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2008), 121.

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui tertulis dan juga menelusuri data historis terutama arsip-arsip, buku-buku, tentang pendapat dan teori yang berhubungan dengan masalah penelitian.

6. Validitas Data

Menurut Sugiyono validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur.⁷⁶

Validitas data membuktikan bahwa apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan kenyataan dan apakah penjelasan yang diberikan sesuai dengan yang sebenarnya ada dan terjadi. Validitas data disebut juga keabsahan data sehingga instrument atau alat ukur yang digunakan akurat dan dapat dipercaya.

Dalam mendapatkan tingkat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian, ada berbagai cara yang dapat dilakukan salah satunya triangulasi, triangulasi bertujuan untuk mengecek data kebenaran data tertentu dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain, antara hasil dua peneliti atau lebih serta dengan membandingkan menggunakan teknik yang berbeda misalnya observasi dan wawancara.⁷⁷

Menurut Maleong, Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembanding, yaitu dengan menggunakan sumber, metode, penyidik dan teori. Dalam penelitian secara kualitatif. Artinya Teknik Triangulasi adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan - perbedaan kontruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain bahwa peneliti dapat melakukan *check* dan *recheck* temunya dengan cara membandingkan.⁷⁸

⁷⁶Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: Alfabeta, 2004), 137.

⁷⁷Subagyo, Joko. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktis*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 106.

⁷⁸Lexy J. Maleong, *Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 11.

Adapun macam – macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan:

a. Sumber

Sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, hal itu dapat dicapai dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara dan dokumentasi.

b. Metode

Metode yaitu mengecek derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan mengecek kembali derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

c. Penyidik

Penyidik adalah dengan jalan memanfaatkan penelitian atau pengamatan lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pengamatan kepercayaan lainnya membantu mengurangi kemelencengan dalam pengumpulan data.

d. Teori

Menurut Lincoln dan Guba berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Dipihaklain, Patton berpendapat lain yaitu bahwa hal itu dapat dilaksanakan dan hal itu dinamakan penjelasan banding.

Untuk menguji validitas data, dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yaitu membandingkan hasil data dan pengamatan yang diperoleh dengan wawancara dan dokumentasi.

H. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penulisan ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif ini digunakan karena dalam menganalisa data yang dikumpulkan, data tersebut berupa informasi dan uraian dalam bentuk prosa yang kemudian dikaitkan dengan

data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran, data berupa penjelasan-penjelasan bukan dengan angka.⁷⁹

Setelah data terkumpul, kemudian dilaksanakan pengolahan data dengan metode kualitatif, setelah itu di analisis secara kualitatif dengan langkah sebagai berikut:

- a. Klasifikasi data, mengelompokkan data sesuai dengan topik-topik pembahasan.
- b. Reduksi data, yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari kembali data yang masih kurang dan mengesampingkan data yang kurang relevan.
- c. Deskripsi data, yaitu merangkum uraian-uraian secara sistematis sesuai dengan topik pembahasan.
- d. Menarik Kesimpulan, yaitu merangkum uraian-uraian penjelasan dalam susunan yang singkat dan padat.

Berdasarkan langkah-langkah diatas, maka analisis data dengan menggunakan kalimat-kalimat, dan selanjutnya analisa data ini akan disesuaikan dengan teori-teori yang mendukung rumusan masalah, artinya menggambarkan peristiwa, perilaku, atau objek tertentu lainnya. Setelah data terkumpul baik melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, kemudian data tersebut diklarifikasikan kedalam kategori-kategori tertentu. Setelah diklarifikasikan, penulis melakukan pemaknaan terhadap data untuk memperoleh kesimpulan.⁸⁰

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁷⁹Lexy J Maleong, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 11.

⁸⁰Rachamat Kriyantono. *Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2006), 194.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Dasar Pembentukan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah melalui Sekretaris Daerah.

Dasar pembentukan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru adalah Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah dan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.

Adapun Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian sebagai berikut:⁸¹

1. Tugas : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika, bidang Statistik serta bidang Persandian yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan lainnya.
2. Fungsi :
 - a) Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang Sekretariat, Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Penyelenggaraann e-Government dan Layanan Komunikasi dan Informatika.
 - b) Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang Sekretariat, Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Penyelenggaraann e-Government dan Layanan Komunikasi dan Informatika.
 - c) Penyiapan bahan penyusunan norma, standar, prosedur dan criteria penyelenggaraan di bidang Sekretariat, Pengelolaan Informasi dan

⁸¹ <http://diskominfotiken.pekanbaru.go.id/Profil>, di akses tanggal 14 juni 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi Publik, Penyelenggaraann e-Government dan Layanan Komunikasi dan Informatika.

- d) Penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervise di bidang Sekretariat, Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Penyelenggaraann e-Government dan Layanan Komunikasi dan Informatika.
- e) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang Sekretariat, Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Penyelenggaraann e-Government dan Layanan Komunikasi dan Informatika.

B. Visi dan Misi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru

Untuk menunjang keberhasilan dalam pencapaian Visi Kota Pekanbaru 2020, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru menetapkan Visi, Misi, Tujuan, Sasaran serta Arah Kebijakan. Visi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru adalah : “Terwujudnya Pengelolaan Dan Pelayanan Komunikasi Dan Informasi Yang Prima Melalui Penyelenggaraan Teknologi Dan Informatika Yang Kompeten. “.

Untuk mewujudkan Visi dinas Kominfo dan Persandian kota Pekanbaru, maka visi tersebut dijabarkan menjadi enam Misi, yaitu :⁸²

1. Meningkatkan akses informasi kepada masyarakat.
2. Meningkatkan peran serta media massa dan masyarakat dalam pembangunan.
3. Mengembangkan media teknologi informasi dalam rangka menunjang pertumbuhan ekonomi dan pelestarian budaya.
4. Meningkatkan pemberdayaan tekhnologi informasi, dalam rangka pelayanan publik.
5. Mengoptimalkan pemanfaatan tehknologi informasi guna menciptakan efesiensi dan efektivitas kerja.
6. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia

⁸² <http://diskominfotiken.pekanbaru.go.id/Visimisi>, di akses tanggal 14 juni 2019.

uraian Tugas (*Job Descriptions*) Bagian/Unit Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, ditetapkan susunan organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian terdiri dari :

1. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

Kepala dinas bertugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik serta bidang persandian dan tugas pembantuan lainnya seperti perumusan dan penetapan visi dan misi serta Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja), perumusan peraturan dan perundang-undangan daerah serta kebijakan teknis, pengkoordinasian, pengawasan dan pengendalian program dan kegiatan, pengkoordinasian dan pengarahan pengelolaan perizinan dan non perizinan yang didelegasikan kepada dinas.

2. Sekretaris

Sekretaris bertugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja kesekretariatan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan seperti pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana kerja, perencanaan, penyusunan, merumuskan dan melaksanakan serta mengkoordinir pelaksanaan program reformasi birokrasi, penyelenggaraan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian, keuangan, penatausahaan aset dan perlengkapan serta penyusunan program, pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, serta laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang.

Sekretaris terdiri atas:

- Sub bagian Umum yang bertugas perumusan dan pelaksanaan pengelolaan kepegawaian, tata usaha, umum, penghimpunan dan sosialisasi peraturan perundang-undangan, dokumentasi serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengolahan data dan informasi. pelaksanaan urusan keprotokolan, koordinasi dengan instansi terkait sesuai bidang tugasnya serta pelayanan hubungan masyarakat, pengelolaan barang milik daerah meliputi perencanaan kebutuhan dan penganggaran, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, penyaluran, penggunaan, pemanfaatan dan pengamanan serta pemeliharaan, pengurusan penggunaan dan pemeliharaan Barang Milik Daerah (BMD), pengolahan data pegawai, formasi pegawai, mutasi pegawai, latihan pegawai, ujian dinas, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, menyusun Daftar Urut Kepangkatan (DUK) dan registrasi Aparatur Sipil Negara (ASN) serta pengarsipan penilaian prestasi kerja ASN di lingkungan Dinas.

- b. Sub bagian Kepegawaian yang bertugas perumusan dan pelaksanaan pengelolaan keuangan dan penata usahaan aset berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana dan program kerja serta merumuskan Rencana Kerja Tahunan (RKT), Penetapan Kinerja, Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja (Renja), Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA), Laporan Tahunan dan Laporan Evaluasi Kinerja, pelaksanaan dan menghimpun petunjuk teknis yang berhubungan dengan penyusunan program, pelaksanaan fasilitasi dan menyusun tindak lanjut laporan masyarakat, lainnya, pelaksanaan verifikasi serta meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran (SPP), penyiapan Surat Perintah Membayar (SPM), pelaksanaan verifikasi harian atas penerimaan, pelaksanaan verifikasi laporan pertanggungjawaban (SPJ) Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluaran, pelaksanaan dan penyiapan akuntansi dan laporan keuangan dinas.

3. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik.

Bertugas mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan pengelolaan dan layanan informasi dan komunikasi public seperti penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang penyuluhan dan pengendalian informasi, kemitraan informasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat dan pengembangan multi media, penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang penyuluhan dan pengendalian informasi, kemitraan informasi masyarakat dan pengembangan multi media. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, terdiri atas:

- Seksi Penyuluhan dan Pengendalian Informasi mempunyai tugas penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penyuluhan dan pengendalian informasi, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang penyuluhan dan pengendalian informasi, pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang penyuluhan dan pengendalian informasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang penyuluhan dan pengendalian informasi.
- Seksi Pengembangan Multi Media mempunyai tugas penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengembangan multi media, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang pengembangan multi media, pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengembangan multi media, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang pengembangan multi media.
- Seksi Kemitraan Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai bertugas penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kemitraan informasi masyarakat untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang kemitraan informasi masyarakat untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah, pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang kemitraan informasi masyarakat, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang kemitraan informasi masyarakat untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah.

4. Bidang Statistik dan Persandian

Bertugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan layanan Statistik dan Persandian seperti penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang Statistik dan Persandian,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang Statistik dan Persandian, pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang Statistik dan Persandian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang Statistik dan Persandian.

Bidang Statistik dan Persandian, terdiri atas:

- a. Seksi Survey dan Akuisisi Data bertugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survey dan akuisisi data, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang survey dan akuisisi data, pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang survey dan akuisisi data, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang survey dan akuisisi data.
- b. Seksi Pengolahan dan Analisis Data. Bertugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengolahan dan analisis data, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang pengolahan dan analisis data, menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengolahan dan analisis data, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang pengolahan dan analisis data.
- c. Seksi Persandian bertugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang persandian, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang persandian, pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang persandian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang persandian.

5. Bidang Penyelenggaraan e-Government dan Teknologi Informatika

bertugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan penyelenggaraan e-Government dan teknologi informatika seperti menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pengembangan aplikasi dan sistem informasi dan tata kelola e-government, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pengembangan aplikasi dan sistem informasi dan tata kelola e-government, pemantauan, evaluasi dan pelaporan.



Bidang Penyelenggaraan e-Government dan Teknologi Informatika, terdiri atas:

1. Seksi Infrastruktur Teknologi Informatika bertugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang infrastruktur teknologi informatika, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang infrastruktur teknologi informatika.
2. Seksi Pengembangan Aplikasi dan Sistem Informasi bertugas, menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengembangan aplikasi dan sistem informasi, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervise, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang pengembangan aplikasi dan sistem informasi.
3. Seksi Tata Kelola e-Government bertugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang tata kelola e-government, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang tata kelola e-government.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

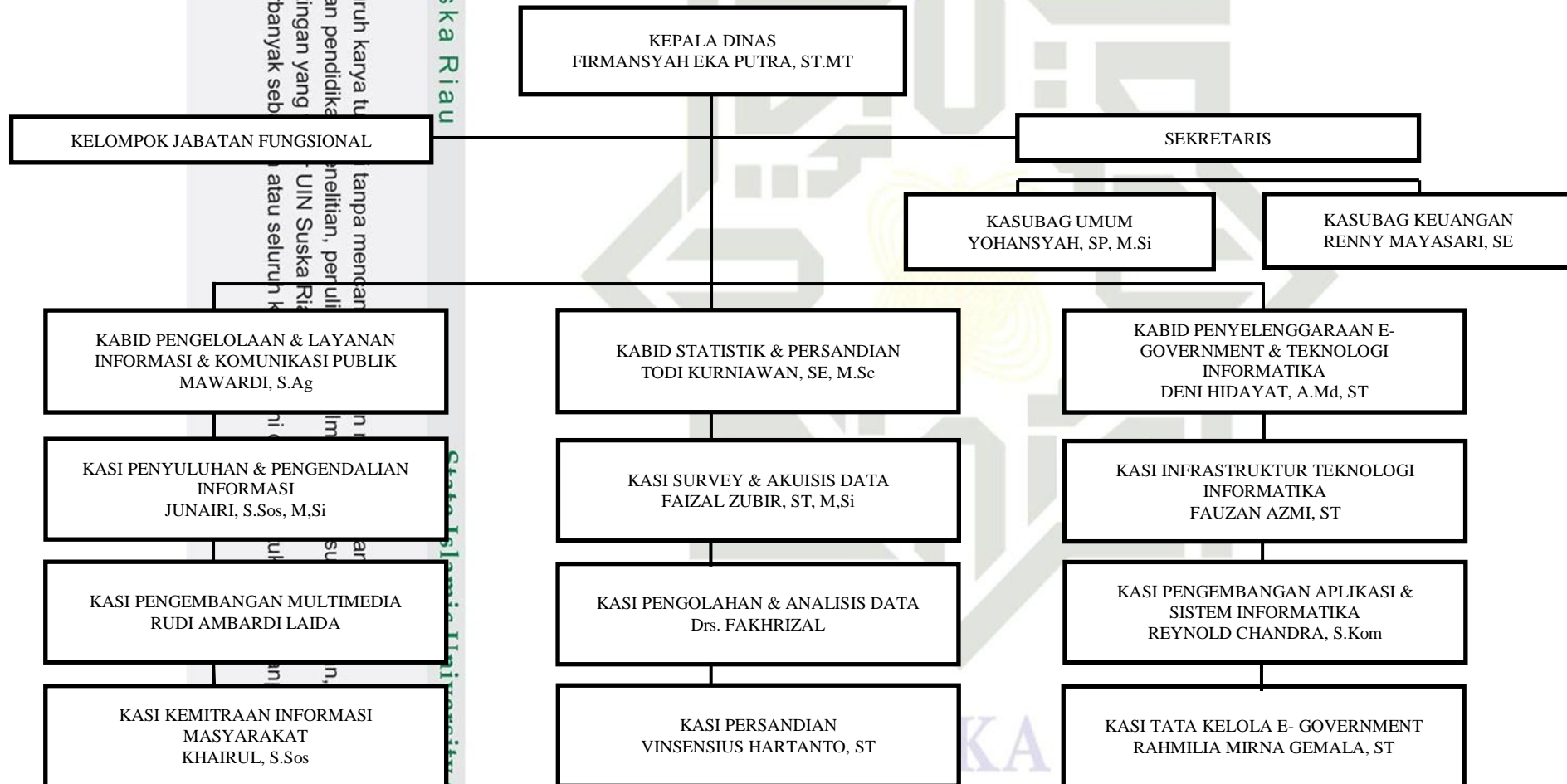
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

D. Bagan Susunan Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru Tahun 2018



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penyajian data dan hasil analisa data yang dijelaskan pada bab sebelumnya, maka Komunikasi Inovasi Transaksi Elektronik melalui Program *Smart Card* di Kota Pekanbaru Teori difusi inovasi yang memiliki 4 indikator, yaitu:

1. Inovasi.

Program *smart card* ini merupakan kartu pintar yang dirancang oleh pemerintah yang mana program ini akan membantu pemerintah dalam mempercepat terwujudnya Kota Pekanbaru menjadi *Smart City Madani* dengan memanfaatkan kemajuan teknologi digital. Konsep dari program *Smart Card* Madani adalah satu kartu untuk semua urusan yang mana berfungsi sebagai alat untuk membantu masyarakat agar gemar menabung, mengganti uang tunai menjadi uang elektronik, serta membantu dalam pelayanan publik di kota Pekanbaru. Dan juga berfungsi sebagai alat absensi untuk para ASN dilingkungan pemerintahan kota Pekanbaru.

2. Saluran Komunikasi.

Media yang digunakan pemerintah itu sangat banyak. Dari media massa seperti majalah, koran, media elektronik seperti radio dan televisi serta media sosial seperti website resmi yang dimiliki oleh pemerintah kota Pekanbaru. Dan juga pemerintah juga menggunakan media interpersonal didalam pertemuan jajaran pemerintahan serta event-event yang ada di gunakan untuk mempublikasikan fungsi dan cara penggunaan kartu smart card Madani ini

Hambatan dalam mempromosikan program ini ada beberapa kendala seperti kepedulian masyarakat akan informasi, namun pemerintah disini tidak tinggal diam dan akan terus gencar mempromosikan program ini hingga masyarakat memahami dan mendapatkan informasinya dengan baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Jangka Waktu.

Inovasi ini ide dari walikota Pekanbaru yg dirancang dari mulai tahun 2016 hingga launching di tahun 2017 dan ditunjuklah bank BNI sebagai penerbit kartu ini, hingga tahun 2018 kartu mulai di distribusikan ke pegawai pemerintahan kota Pekanbaru dan masyarakat.

Tahun 2018, Smart Card sudah di cetak hingga 500.000 dan tercatat tahun 2019, masyarakat yang menggunakan sebanyak 50.000. dan untuk ASN kota Pekanbaru sebanyak 8.351. Kegiatan yang pemko lakukan mengenai smart card ini, melaunching penerapan kartu ini di SMPN 4 Pekanbaru tanggal 14 Oktober 2019 lalu yang kemudian akan diterapkan juga di SMPN 1 Pekanbaru, SMPN 5 Pekanbaru, dan SMPN 10 Pekanbaru. Harapan pemerintah saat ini semoga bank Indonesia dan bank Negara Indonesia terus meningkatkan kerjasama keseluruhan SMP dan SD di kota Pekanbaru ini.

4. Sistem Sosial.

Pihak yang terlibat didalam program ini sangat banyak. Dari pihak bank BNI sebagai penerbit kartu, dinas Kominfo yang menjalankan program ini, disdukcapil sebagai penyedia data, dan masyarakat itu sendiri sebagai pengguna kartu ini. .

Setelah adanya sosialisasi program ini, perubahan perilaku pegawai menjadi lebih tepat waktu masuk kantor dan disiplin. Serta, perubahan perilaku dimasyarakat yang mana biasanya menggunakan uang tunai beralih menggunakan kartu ini sebagai uang Elektronik.

Harapan pemerintah dengan adanya program ini menjadi kepuasan tersendiri untuk masyarakat dalam pelayanan di lingkungan pemerintahan kota Pekanbaru. Dan juga dengan adanya ini menumbuhkan kepercayaan masyarakat terdapat pemerintah untuk memajukan kota Pekanbaru. Dengan demikian, kartu ini sangat membantu pemerintah dalam pelayanan publik di pemko. Dengan fungsinya tersebut dan penggunaannya yang mudah, masyarakat tidak akan kesulitan lagi. Karena sangat amat efektif dan efisien untuk mempermudah segala urusan dipemerintahan kota Pekanbaru.

Saran

Dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru pada Program *Smart Card* ini, diantaranya:

1. Diharapkan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru terus meningkatkan usaha komunikasi inovasi agar tidak adalagi hambatan yang terjadi setelah dilakukannya komunikasi inovasi.
2. Perlunya peningkatan dalam hal mempromosikan program smart card ini melalui media massa, serta peningkatan kesadaran masyarakat terhadap kebutuhan informasi.
3. Perlu adanya upaya peningkatan SDM oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, agar target yang ingin diraih dapat terealisasi. Sehingga program *smart card* ini dapat memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
4. Dengan pencapaian yang dicapai saat ini, diharapkan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru terus melakukan evaluasi agar tercapainya target keberhasilan dalam program *Smart Card*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
Statistik University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Andespa, Roni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Pekanbaru: Alaf Riau, 2011.
- Ardianto, Elvinaro, Lukiat Komala dan Siti Karlinah. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama, 2017.
- Ardianto, Elvinaro, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung : Rosdakarya, 2011.
- Burhan, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Effendi, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993.
- _____. *Ilmu, Teori, Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2003.
- Elfiandri. *Komunikasi Inovasi*. Pekanbaru: Unri Press, 2008.
- Gunawan, Imam, *Metode Penelitian: Public Relation 7 Komunikasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hanafi, Abdillah, *Memasyarakatkan Ide - Ide Baru*. Surabaya: Usaha Nasional, 1987.
- Huber, Aida Vitayala S, dkk, *Komunikasi Inovasi*, Tangerang selatan: Universitas terbuka, 2016.
- Joko, Subagyo. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Kriyantono, Rachmat. *Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana 2006.
- Kremin, Helmi, Muchtar Effendi, *Komunikasi Inovasi Suatu Pendekatan Lintas Kultural*, Yogyakarta: Kelompok Diskusi Erosi Mahasiswa UGM, 1981.
- Leeuwis, Cees, *Komunikasi untuk Inovasi Pedesaan*, Yogyakarta: Penerbit Kanisus: 2009.
- Maleong, Lexy J. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Moris, Andy Corry, Wardhani dan Farid Hamid, *Teori Komunikasi Massa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2013.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosdakarya, 2007.
- Nasution, Zulkarimen, *Komunikasi Pembangunan, Pengenalan Teori dan Penerapannya*, Jakarta: Rajawali Pers, 1992.
- Purwanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi, Saluran-Saluran Komunikasi*. Yogyakarta: Grafika, 2006.
- Rasyid Anuar, *Komunikasi Pembangunan*, Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau, 2011.
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja grafindo Persada, 2008.
- Satori Djam'an. Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Soehartono, Irawan, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- Sunarso, Siswanto. *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik: Studi Kasus Prita Mulyasari*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Suprpto, Tommy. *Pengantar Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo, 2006.
- Widjaya. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Ziauddin, Sardar. *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Mizan, 1996.
- SKRIPSI:**
- Annisa Citra Triyanda, *Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dalam Mensosialisasikan Program Smart City*”, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Pekanbaru, 2017.
- Roshidul Qolbi, *Komunikasi Inovasi Humas Pemerintahan Kota Pekanbaru dalam Mendukung Kebijakan Walikota Tentang Program Green City*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2016.



INTERNET:

1. <http://pekanbaru.go.id/berita/berita-pemko/3497-walikota-resmi-launching-smart-card> di akses pada tanggal 10 Februari 2018
2. <http://pekanbaru.tribunnews.com/2016/06/24/ini-dia-pengertian-dan-konsep-smart-city> di akses pada tanggal 9 juli 2019
3. <http://www.riau24.com/berita/baca/71068-masyarakat-pekanbaru-bakal-dapat-smart-card-dari-pemko/> di akses pada tanggal 12 Februari 2018.
4. <https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-undang-Informasi-dan-Transaksi-Elektronik>, Wikipedia, Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik” di akses 14 April 2018.
5. <http://www.riaukontras.com/read-501-3522-2017-05-15-pemko-pekanbaru-akan-terapkan-smart-card-sebagai-alat-instrument.html> Di akses 12 Ferbuari 2018.
6. <http://pekanbaru.go.id/berita/berita-pemko/3497-walikota-resmi-launching-smart-card> di akses pada tanggal 10 Februari 2018.
7. <http://diskominfotiksan.pekanbaru.go.id/Profil>, di akses tanggal 14 juni 2019.
8. <http://diskominfotiksan.pekanbaru.go.id/Visimisi> di akses tanggal 14 juni 2019

JURNAL:

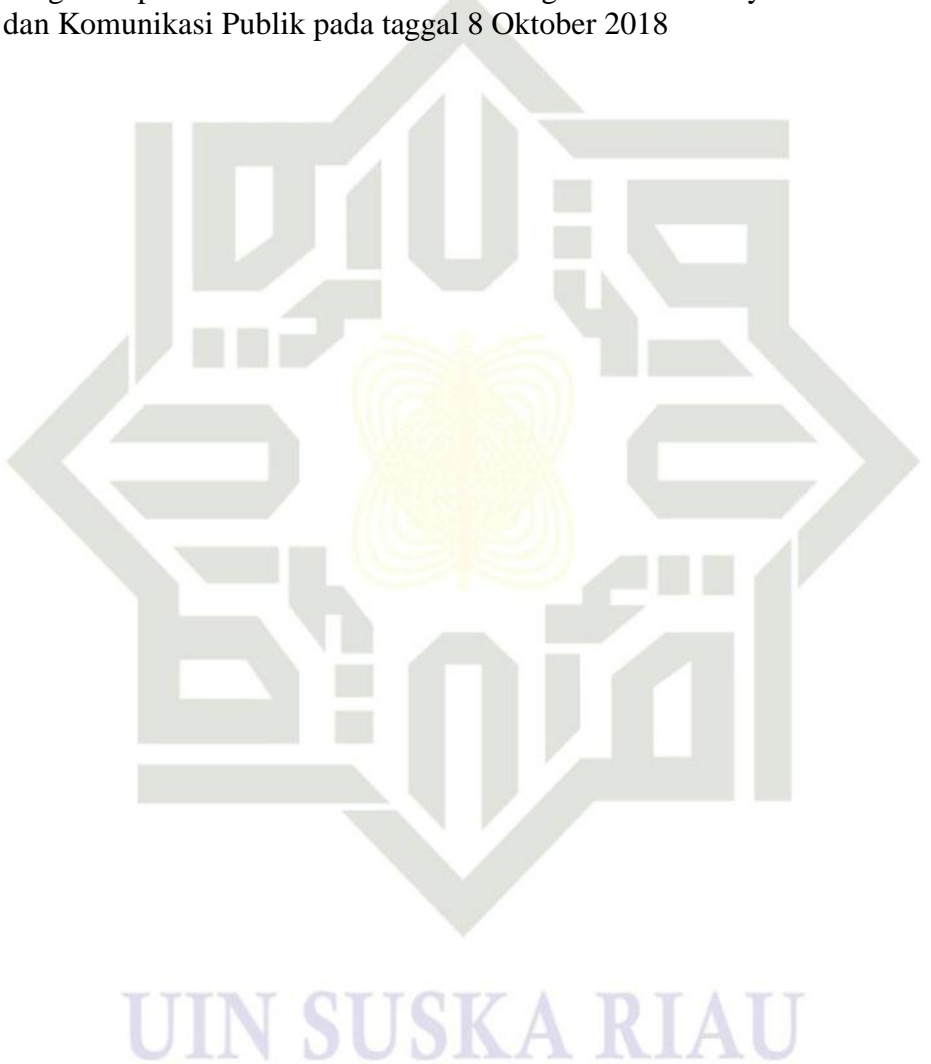
1. Suwarso, *Komunikasi Inovasi Bank Sampah Dalam Collection dalam Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Kreativitas Pengolahan Sampah Pada Masyarakat Di Kelurahan Rejosari Kulim Pekanbaru*”, Jurnal JOM FISIP Volume. 4 No. 1, Februari, 2017.
2. Suhaeni, *Strategi Komunikasi Inovasi Dalam Meminimalisir Konflik Horizontal Pengemudi Taksi Online Dan Konvensional Di Kota Bandung*”, Jurnal Ilmiah Indonesia Vol. 3, No 2, Februari 2018.
3. Leonard Dharmawan, dkk, *Komunikasi Inovasi Dalam Pemanfaatan Lahan Pekarangan Komunitas Petani Untuk Mewujudkan Kemandirian Pangan Di Era Digital*, Jurnal Komunikasi Pembangunan Volume 17, No. 1, Februari, 2019.
4. Shinta Prastyanti, *Difusi Inovasi Dalam Konteks Pemberdayaan Masyarakat*, Jurnal Ilmu Komunikasi, Acta jurnal Vol. 9 No.1. 2013
5. Badu Ahmad, *Inovasi Pelayanan Perizinan Di Lingkungan Pemerintah Kota Makassar*, Jurnal Administrasi Publik, Volume 11, Nomor 2 Tahun 2015.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SUMBER WAWANCARA:

1. Hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru Bapak Firmansyah Eka Putra pada tanggal 8 Oktober 2018 di Pekanbaru.
 2. Hasil Wawancara dengan Bapak Deni Hidayat selaku Kabid Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika pada tanggal 8 Oktober 2018.
 3. Hasil Wawancara dengan Bapak Mawardi selaku Kabid Pengelolaan dan Layanan Informasi dan Komunikasi Publik pada tanggal 8 Oktober 2018.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



HAK Cipta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR WAWANCARA

KOMUNIKASI INOVASI TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI PROGRAM SMART CARD DI KOTA PEKANBARU

Inovasi:

1. Apa itu *Smart Card* Madani?
2. Apa saja kegunaan dari kartu ini? Dan bagaimana kelebihan dari program *Smart Card* Madani ini?
3. Apakah inovasi program *Smart Card* Madani ini termasuk program unggulan pemerintah?
4. Bagaimana konsep dari program *Smart Card* Madani ini?
5. Apakah inovasi program ini efektif dalam memenuhi kebutuhan pelayanan di pemerintahan kota Pekanbaru?

B. Saluran Komunikasi :

1. Media apa yang dipilih oleh pemerintah untuk mempromosikan program ini? Jika menggunakan media massa dan media internet, ada berapa media yang digunakan?
2. Apakah ada kegiatan penyuluhan atau sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengkomunikasikan kepada masyarakat kota Pekanbaru?
3. Apakah ada hambatan komunikasi dalam mempromosikan program tersebut?

C. Jangka Waktu :

1. Siapa yang menemukan ide mengenai Program *Smart Card* Madani ini? Dan sejak kapan program ini launching?
2. Bagaimana proses pengambilan keputusan pemerintah dalam membuat inovasi program *Smart Card* Madani ini? Dari proses perencanaan hingga saat ini?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sistem Sosial :

1. Siapa saja yang terlibat dalam program *Smart Card* ini dari mulai pembuatan sampai menjalankan program ini?
2. Apakah pemerintah melibatkan pihak lain (selain institusi pemerintah) dalam menjalankan program ini?
3. Bagaimana keterlibatan pihak lain dalam program *Smart Card* Madani ?
4. Bagaimana respon masyarakat terhadap program *Smart Card* Madani ini? Apakah masyarakat menerima dengan baik atau tidak program yang dibuat pemerintah ini?
5. Apakah ada perubahan perilaku masyarakat setelah adanya program *Smart Card* Madani ini?
6. Apa feedback/ umpan balik yang diharapkan pemerintah setelah melakukan sosialisai program ini?

DOKUMENTASI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



(Wawancara dengan Bapak Mawardi selaku Kabid Pengelolaan dan Layanan Informasi dan Komunikasi Publik kota Pekanbaru)



(Wawancara dengan Bapak Deni Hidayat selaku Kabid Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



(Wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru Bapak Firmansyah Eka Putra)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

**KOMUNIKASI INOVASI TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI
PROGRAM *SMART CARD* DI KOTA PEKANBARU**

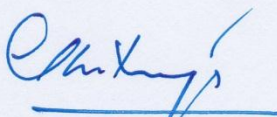
Disusun Oleh:

NAMA : GISTA APRILIA

NIM : 11443204662

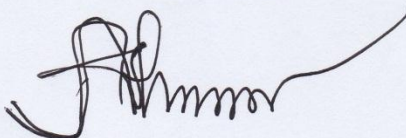
Telah disetujui dosen pembimbing pada tanggal: September 2019

Pembimbing



Dr. Toni Hartono, M.Si
NIP.197806052007011024

Mengetahui,
Ketua Jurusan Komunikasi



Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 19691118 199603 2 001



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/847/2018 Pekanbaru, 26 Jumadil Awal 1439 H
Sifat : Biasa 12 Februari 2018 M
Lampiran : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. **Gista Aprilia**

Kepada Yth.

1. **Dr. Toni Hartono, M.Si**

2. **Drs. Sudirman, M.Ag**

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Gista Aprilia** NIM. 11443204662 dengan judul "**Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Program Smart Card**" (proposal terlampir), maka kami harapkan kesediaan saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Handwritten signature:
an: Dr. Toni Hartono, M.Si
K 2/17



Dr. Nasril Yazid, M.Si

NIP. 19720409 200501 1 004

Tembusan :

1. Ketua Jurusan Komunikasi

Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/13021
TENTANG



182010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/4114/2018 Tanggal 9 Agustus 2018, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

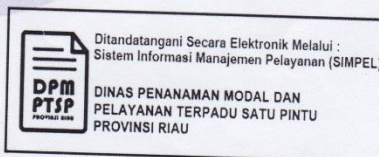
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : GISTA APRILIA |
| 2. NIM / KTP | : 11443204662 |
| 3. Program Studi | : ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : KOMUNIKASI INOVASI TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI PROGRAM SMART CARD DI KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : KOMINFO KOTA PEKANBARU |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 15 Agustus 2018



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU



REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2018/3057

232018

- a. Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/13021 tanggal 4 September 2018, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada :

1. Nama : **GISTA APRILIA**
2. NIM : 11443204662
3. Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
5. Jenjang : **SI**
6. Judul Penelitian : **KOMUNIKASI INOVASI TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI PROGRAM SMART CARD DI KOTA PEKANBARU**
7. Lokasi Penelitian : DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No. 64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 5 September 2018

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KOTA PEKANBARU
SEKRETARIS

H. MAISISCO, S.Sos, M.Si
NIP. 19710514 199403 1 007

Tembusan

Di Sampaikan Kepada Yth :

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK
DAN PERSANDIAN

Jalan Pepaya No. 75 Telepon (0761) 8524540
PEKANBARU - 28126

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/SEKR-UM/X/2018/277

Berdasarkan Surat Rekomendasi Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru Nomor 071/BKBP-REKOM/2018/3057 Tanggal 5 September 2018 Perihal Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset/Penelitian dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi.

Kepala Bidang Layanan Komunikasi dan Informatika Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : **GISTA APRILIA**
NIM : 11443204662
Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Jenjang : S1
Universitas : UIN SUSKA RIAU

Mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan penelitian pada Bidang layanan Komunikasi dan Informatika Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dengan judul **"KOMUNIKASI INOVASI TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI PROGRAM SMART CARD DI KOTA PEKANBARU"** selama 2 (dua) bulan.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Pekanbaru

Pada Tanggal : 30 Oktober 2018

Kepala Dinas Komunikasi
Informatika Statistik dan Persandian
Kota Pekanbaru



FIRMANSYAH EKA PUTRA, ST, MT
NIP. 19720131 200605 1 001

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yang bersangkutan
2. Arsip

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIOGRAFI PENULIS

Gista Aprilia dilahirkan di Bangkinang, 30 April 1996. Penulis merupakan anak ketiga dari 4 bersaudara dari Bapak Muhammad Heppizon dan Ibu Rina Eka Putri. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SDN 011 Langgini, Kecamatan Bangkinang, Kabupaten Kampar, lulus pada tahun 2008. Setelah itu, penulis melanjutkan ke SMP Negeri 2 Bangkinang Kota, lulus pada tahun 2011. Kemudian, penulis melanjutkan ke SMA Negeri 2 Bangkinang Kota, lulus pada tahun 2014. Pada tahun yang sama penulis diterima di Perguruan Tinggi yang ada di Pekanbaru yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) melalui jalur SBMPTN, pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan program studi Ilmu Komunikasi. Kemudian penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (Kukerta) pada bulan Juli- September 2016 di Desa Rimba Beringin, Kecamatan Tapung Hulu, Kabupaten Kampar. Serta penulis melaksanakan program Pengalaman Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Walikota Pekanbaru pada bulan September-Oktober 2017.

Berkat untaian do'a dari Ibunda Ayahanda tercinta dan juga anugerah Allah SWT penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul:

KOMUNIKASI INOVASI TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI PROGRAM SMART CARD DI KOTA PEKANBARU

Dan Alhamdulillah atas anugerah, hidayah dan rahmat-Nya, pada tanggal 7 Oktober 2019 penulis dinyatakan LULUS pada sidang Munaqasah dan akhirnya penulis dapat meraih dan menyandang gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I. Kom) pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.